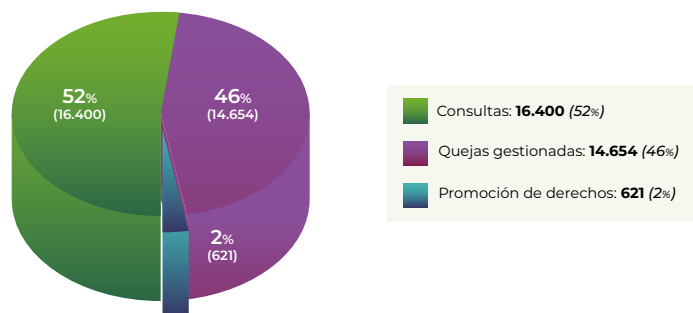


5.3. Nuestras actuaciones

Un total de 31.675 actuaciones en defensa de los derechos de los andaluces

La actividad del dPA durante 2024 ha supuesto un total de 31.675 actuaciones; 14.654 quejas gestionadas (de parte, de oficio, mediaciones); 16.400 consultas; y 621 de promoción de derechos (jornadas, guías, reuniones, foros, actividades institucionales, etcétera).

Gráfico 13. Actuaciones del dPA 2024



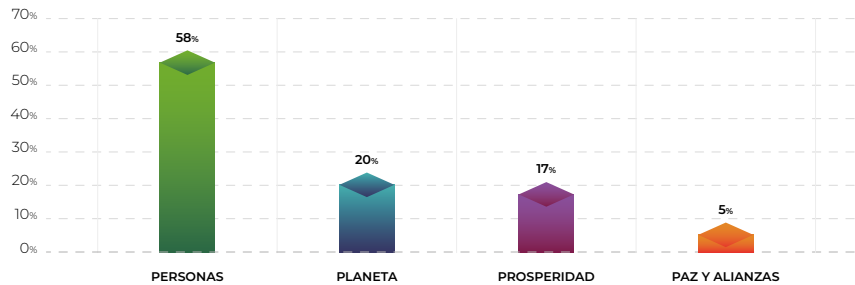
El desglose de estas grandes cifras arroja los siguientes datos: 10.338 escritos nuevos de queja de la ciudadanía y 76 quejas de oficio, lo que suponen 10.414 quejas iniciadas en 2024. A estas quejas nuevas se suman las 4.240 gestionadas en 2024 de años anteriores. En total, 14.654 quejas gestionadas en el presente ejercicio.

A esto hay que añadir la ciudadanía que ha sido atendida y se le ha ofrecido asesoramiento y gestión de su problema por la Institución, en un total de 16.400 consultas, ya fuera presencial, por teléfono, vía postal, portal de internet o redes sociales.

Detalle de nuestra actividad en relación con las actuaciones del dPA ordenadas por los ejes Persona, Planeta, Prosperidad y Cultura de Paz.

Un año más, la actuación del Defensor del Pueblo andaluz ha seguido caracterizada por las materias que afectan directamente al Estado del Bienestar (58% del total de nuestras actuaciones), y que se engloban, en su práctica totalidad en el eje central de los ODS considerado como “Personas”.

Gráfico 15. **Desglose de actuaciones por grandes grupos de materias**



■ Mediaciones

La labor de mediación del dPA en 2024 ha crecido en las actuaciones que tiene que ver con el eje Planeta (urbanismo, medioambiente y consumo, entre otras) manteniéndose con indicadores semejantes en los otros dos ejes (17% eje Prosperidad y 16% eje Personas).

Gráfico 23. Distribución de las mediaciones por grupos de materias

