

# Actividad defensor del pueblo andaluz durante 2013

## 42.500 CIUDADANOS Y CIUDADANAS ACUDIERON EN 2013 AL DEFENSOR.

Más de 42.500 ciudadanos y ciudadanas acudieron en 2013 a la Oficina del Defensor pidiendo protección ante lo que consideraron una vulneración de sus derechos (un 5,5% más que el año anterior), además de 130 colectivos y entidades que han trabajado con la Institución en la denuncia y protección de derechos.

Esta atención ha significado la tramitación de un total de 18.779 actuaciones en defensa y protección de los derechos de la ciudadanía por parte del Defensor del Pueblo Andaluz: 9.624 quejas tramitadas; 8.691 consultas; 461 actividades de promoción de los derechos sociales, y 3 informes.

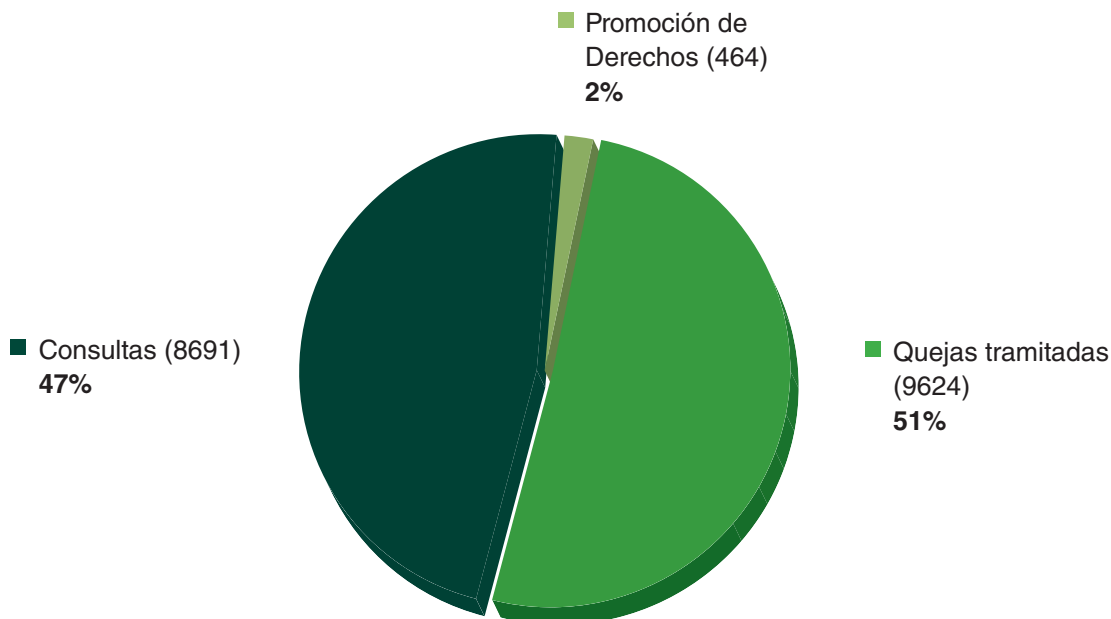
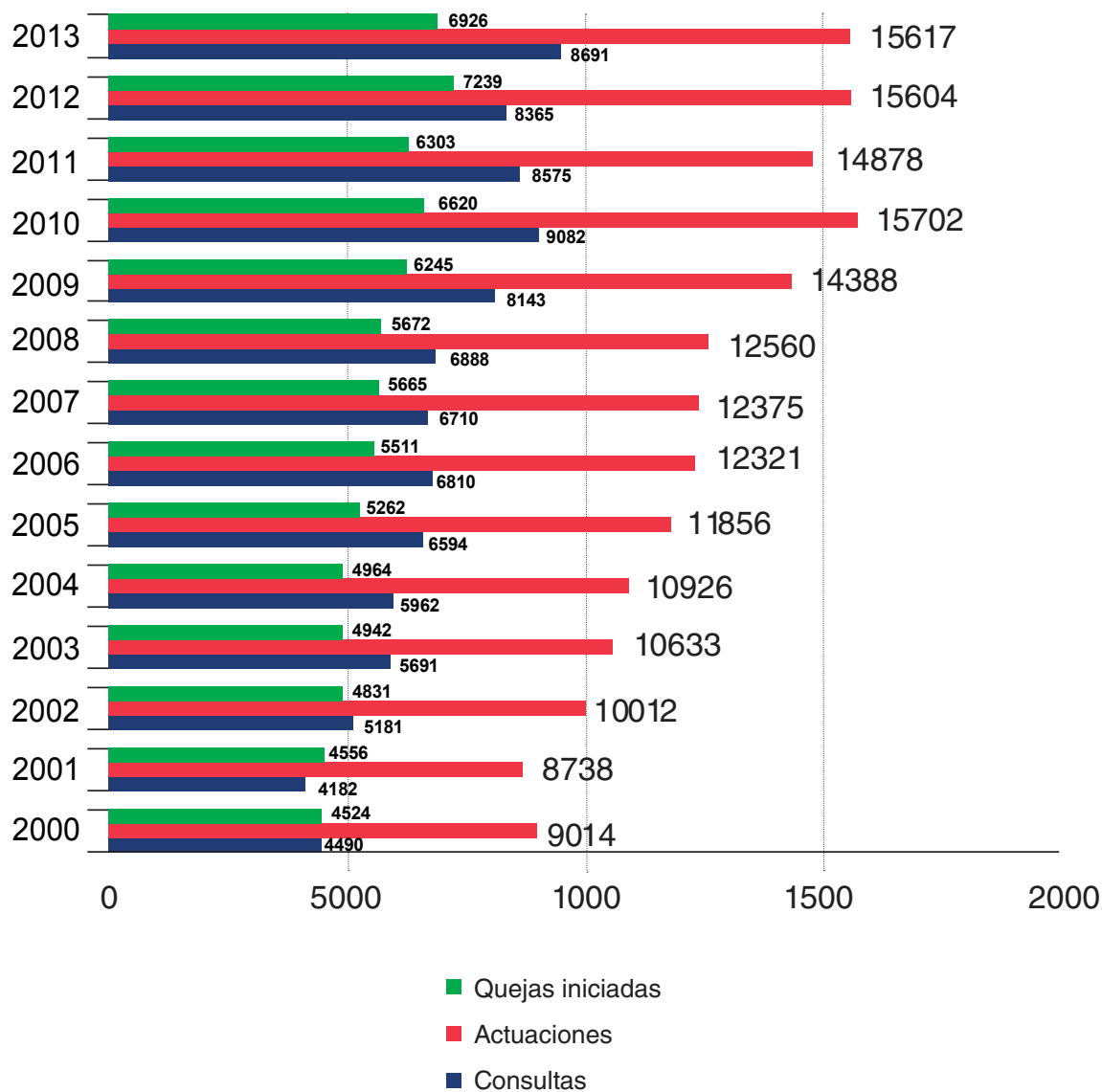


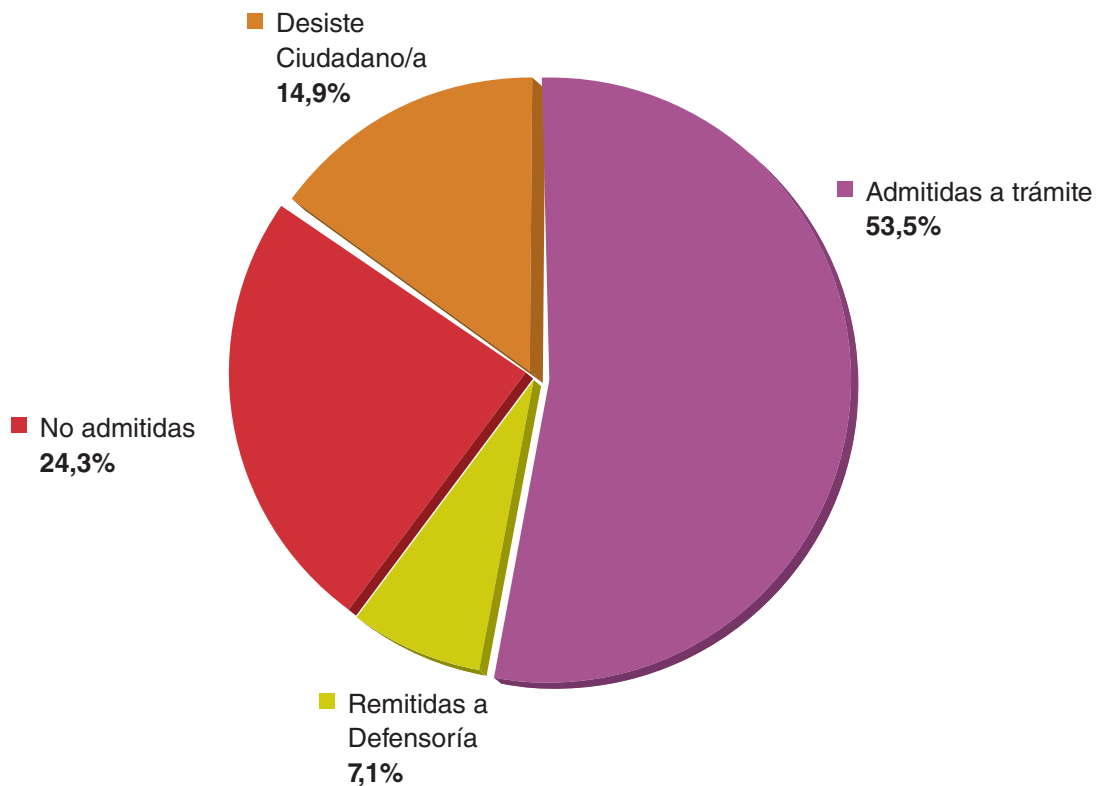
Tabla 3. EVOLUCIÓN ACTUACIONES (quejas y consultas)



## Tabla 2. TRAMITACIÓN DE QUEJAS (2013).

Durante 2013 se tramitaron 9.624 quejas -prácticamente igual que en 2012 (9.631). De éstas, 6.755 (un 70%) se han cerrado, con el resultado de un 53,5% admitidas a trámite, lo que significa un porcentaje de admisión del 71,3%, ligeramente superior a 2012 (69,3%).

El resto de las quejas se remitieron a otras Defensorías (7,15%); fueron desistidas por los interesados (14,9%) o no fueron admitidas (24,3%).



## Resumen de gestión de las quejas. Año 2013.

	Año en curso	Años Anteriores	TOTAL	Porcentaje
<b>Resumen Gestión</b>	<b>6.926</b>	<b>2.698</b>	<b>9.624</b>	<b>100,00%</b>
Pendientes de Cierre	2.449	420	2.869	29,81%
<b>Cerradas</b>	<b>4.477</b>	<b>2.278</b>	<b>6.755</b>	<b>70,19%</b>
<b>Desglose de Cerradas</b>	<b>Año en curso</b>	<b>Años Anteriores</b>	<b>TOTAL</b>	<b>Porcentaje</b>
Admitidas a trámite	1.729	1.890	3.619	53,58%
Estima razón reclamante	936	1.159	2.095	57,89%
Desestima reclamación	689	613	1.302	35,98%
Otras causas	104	118	222	6,13%
<b>No Admitidas</b>	<b>1.532</b>	<b>114</b>	<b>1.646</b>	<b>24,37%</b>
<b>Remitidas a otras Instancias</b>	<b>459</b>	<b>24</b>	<b>483</b>	<b>7,15%</b>
<b>Desiste la persona interesada</b>	<b>757</b>	<b>250</b>	<b>1.007</b>	<b>14,91%</b>

Tabla 3. EVOLUCIÓN DEL PORCENTAJE DE ADMISIÓN.



Tabla 4. QUEJAS PRESENTADAS POR INTERNET.



Continúa la importancia creciente de las nuevas tecnologías para el acceso de la ciudadanía a la Institución. En 2013, la vía por la que optan para hacernos llegar sus quejas es la de Internet (52,71%). Asimismo, en nuestra página web se han recibido 163.964 visitas (un 102% más que el pasado

año). También es de destacar la implantación y consolidación del proyecto de incorporación de la Institución a las redes sociales que se ha llevado a cabo durante 2013, alcanzando 1.000 seguidores en facebook y 1.200 en Twitter y 5.300 visitas por esta vía a nuestra página web.

**TABLA 6. QUEJAS Y CONSULTAS POR MATERIAS.**

Por materias, la actividad del Defensor del Pueblo Andaluz ha estado marcada por la continuidad de las quejas por el retraso y/o demora de las ayudas a la Dependencia (588 nuevas en 2013) y la denuncia de por las cláusulas de suelo de las hipotecas (487 casos).

También ha sido muy significativo el número de quejas nuevas sobre la desprotección que sufren nuestros Menores (345), a las que habría de sumar las más de 200 denuncias presentadas por desahucios, donde buena parte son familias con niños; o las más de 330 quejas presentadas por el funcionamiento de la Justicia, ante las situaciones de colapso y graves disfunciones.

Materia	Quejas presentadas 2013	Quejas años anteriores	Consultas
Administraciones Publicas y Ordenación Económica	764	559	898
Administración de Justicia	338	68	583
Agricultura, Ganadería y Pesca	23	31	30
Administraciones Tributarias	213	99	201
Cultura y Deportes	74	43	42
Educación	564	261	601
Extranjería	125	9	299
Igualdad de Sexo	35	20	48
Información y Atención al Ciudadano	9	3	673
Medio Ambiente	414	176	378
Menores	345	107	1.181
Obras Públicas	79	28	59
Protección Ciudadana	68	27	55
Personal del Sector Público	871	240	405
Prisiones	336	68	172
Salud	391	155	446
Seguridad Social	142	20	195
Servicios Sociales y Dependencias	658	363	800
Telecomunicaciones y Tecnologías	112	74	63
Trabajo	379	98	296
Transportes	276	60	179
Urbanismo	163	67	153
Vivienda	541	121	680
Pendiente de Determinar	6	1	254
<b>TOTAL</b>	<b>6926</b>	<b>2698</b>	<b>8691</b>

## ACTUACIONES (QUEJAS+CONSULTAS)

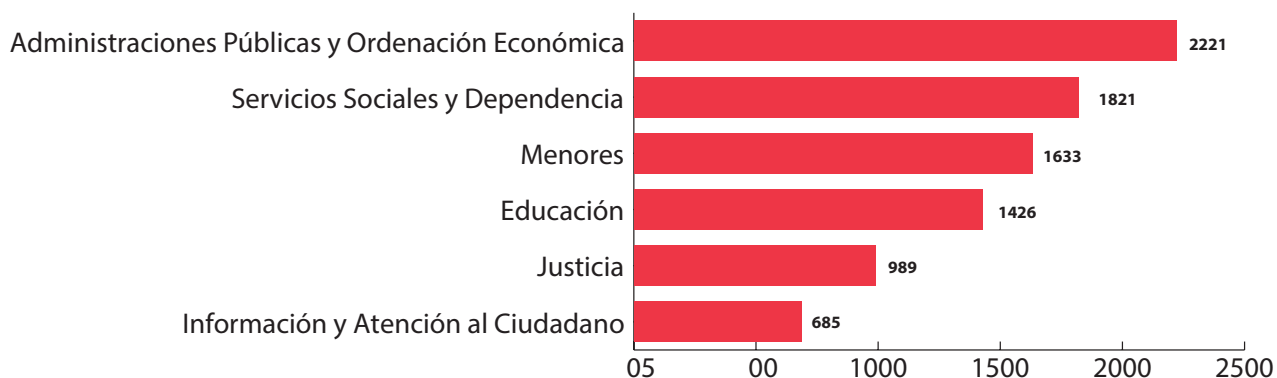


Tabla 7. Distribución DE QUEJAS según PROVINCIA

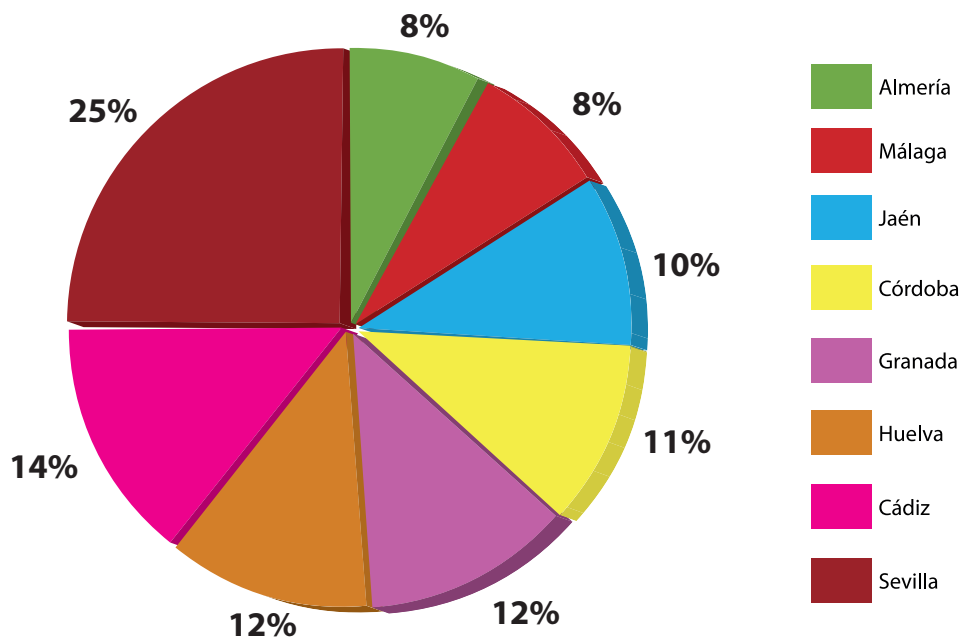
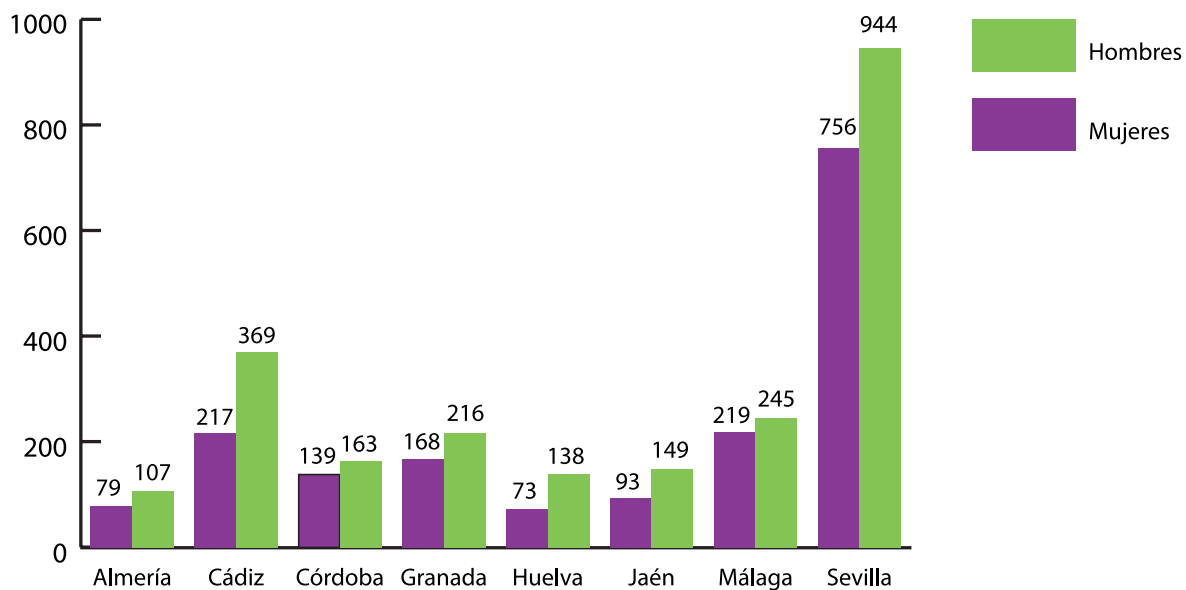


Tabla 7. Distribución DE QUEJAS según SEXO.





**Tabla 8. DISTRIBUCIÓN POR MATERIA Y SEXO.**

Integrar la perspectiva de género en las estadísticas, encuestas y recogida de datos que se realicen, nos suministra una valiosa información sobre cuales son los motivos de queja de los hombres y mujeres de Andalucía, las diferencias de roles entre ambos sexos y sus diferentes situaciones, necesidades y condiciones.

Como puede verse en el cuadro anterior, las materias de queja, en las que las mujeres han superado en número, como promotoras de las mismas, al número de hombres, han sido las relativas al personal del sector público, con 426 frente a 322 formuladas por hombres; Servicios Sociales y Dependencias 352 frente a 279; Vivienda 259 frente a 230; Educación 254, frente a 230 y Menores 169 frente a 115.

El análisis inicial que cabe efectuar, es que los asuntos que se plantean ante esta Defensoría, además de ser un fiel reflejo de los problemas e inquietudes de la sociedad andaluza, tienen también mucho que ver, desde un análisis de género, con los roles aún tradicionales de mujeres y hombres en la sociedad actual.

