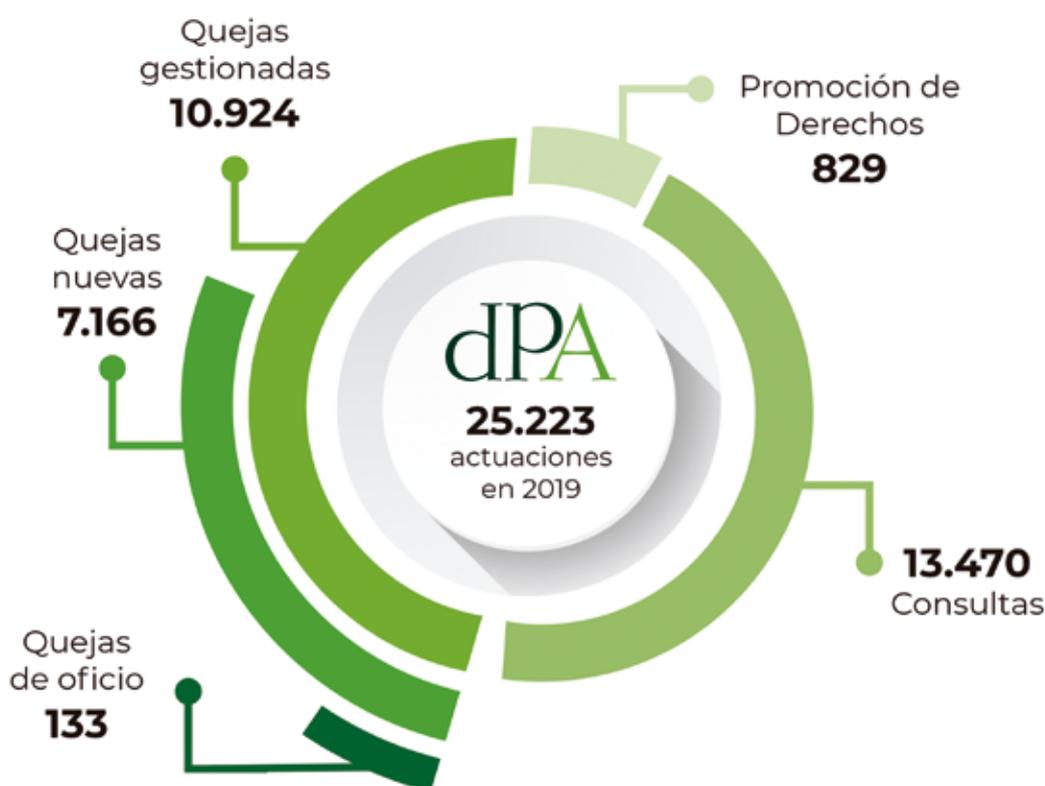


7.2. Nuestras actuaciones

7.2.1. Un total de 25.223 actuaciones en defensa de los derechos de los andaluces

La actividad del dPA durante 2019 ha supuesto un total de 25.223 actuaciones; 10.924 quejas gestionadas (de parte, de oficio, mediaciones); 13.470 consultas; y 829 actuaciones de promoción de derechos (jornadas, guías, reuniones, foros, actividades institucionales, etc).

Actuaciones del dPA durante 2019.

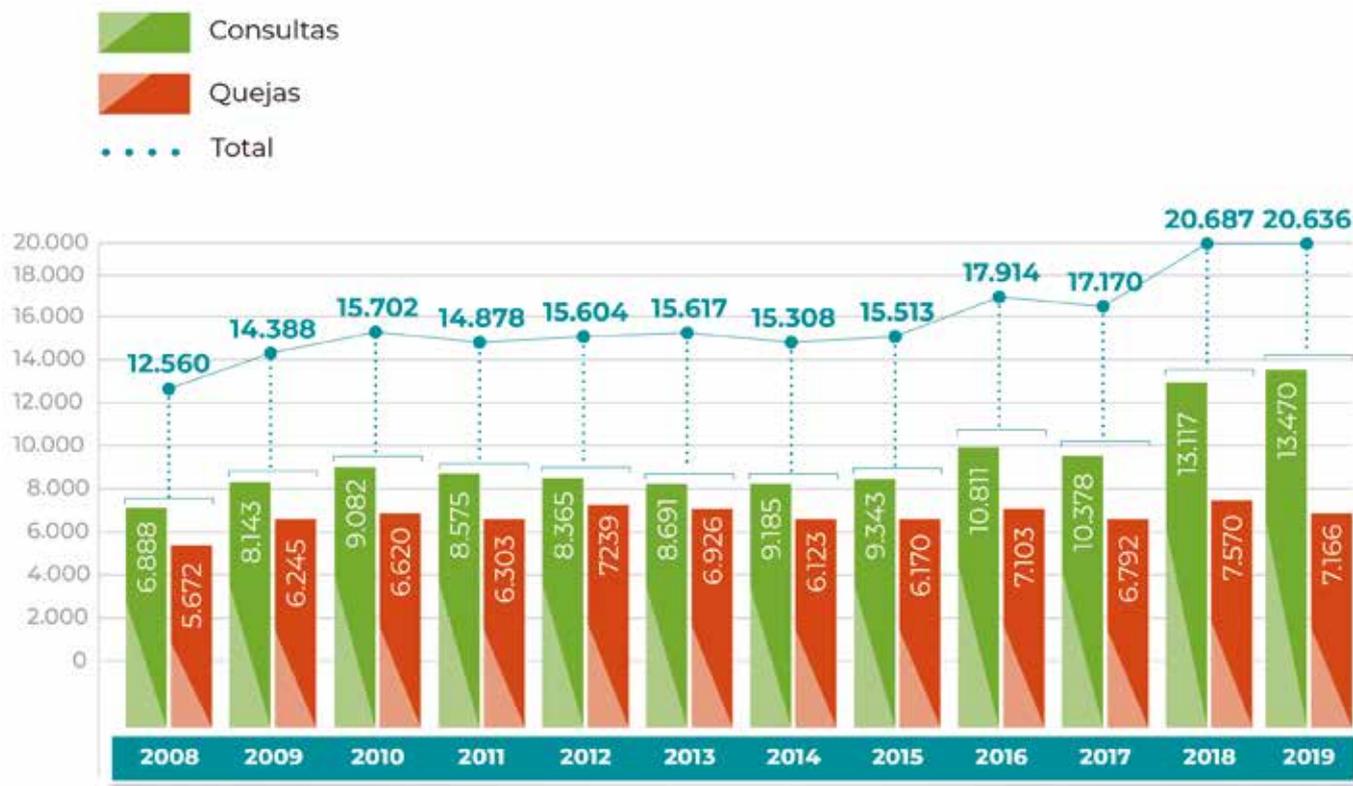


El desglose de estas grandes cifras arroja los siguientes datos: 7.033 escritos nuevos de queja de la ciudadanía y 133 quejas de oficio, lo que suponen 7.166 quejas iniciadas en 2019. A estas quejas nuevas presentadas durante 2019, se suman las 3.758 de años anteriores. En total, 10.924 quejas gestionadas en el presente ejercicio. [Ver tabla Anexo-Distribución de quejas gestionadas en el año por Materias y Causas de Conclusión.](#)

A esto hay que añadir aquellos ciudadanos y ciudadanas que han sido atendidos y se les ha ofrecido asesoramiento y gestión de su problema por la Institución, en un total de 13.470 consultas, ya fuera presencial, por teléfono, vía postal, portal de internet o redes sociales. [Ver tabla Anexo Distribución de Actuaciones, iniciadas en el año, por submaterias.](#)

Comparativamente con respecto al ejercicio 2018, la actividad global ha supuesto una estabilidad del total de las quejas y consultas tramitadas. Así la gestión de quejas tramitadas ha disminuido en un 5,3% y las consultas han aumentado en un 2,6%.

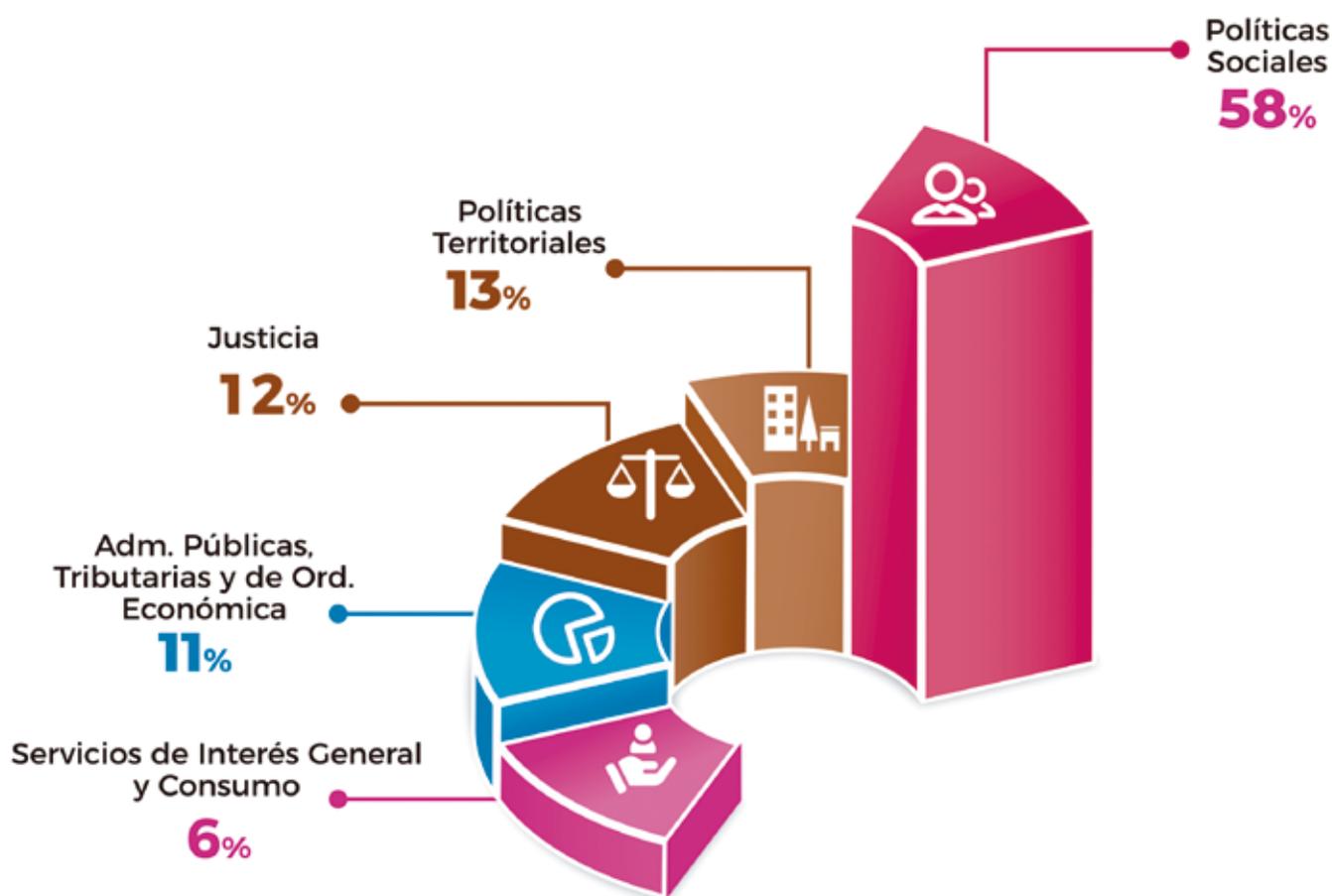
Evolución de quejas y consultas por año. En 2019: 13.470 consultas y 7.166 quejas.



7.2.2. Un 58% sobre vulneración de derechos sociales

Un año más, la actuación del Defensor del Pueblo andaluz ha seguido caracterizada por las materias que afectan directamente al Estado del Bienestar, que han copado el 58% del total de nuestras actuaciones, seguidas de las relacionadas con la sostenibilidad de nuestras ciudades y territorio -“políticas territoriales”- y, en un tercer lugar, las reclamaciones ciudadanas en materia de justicia.

Desglose de actuaciones por grandes grupos de materias.

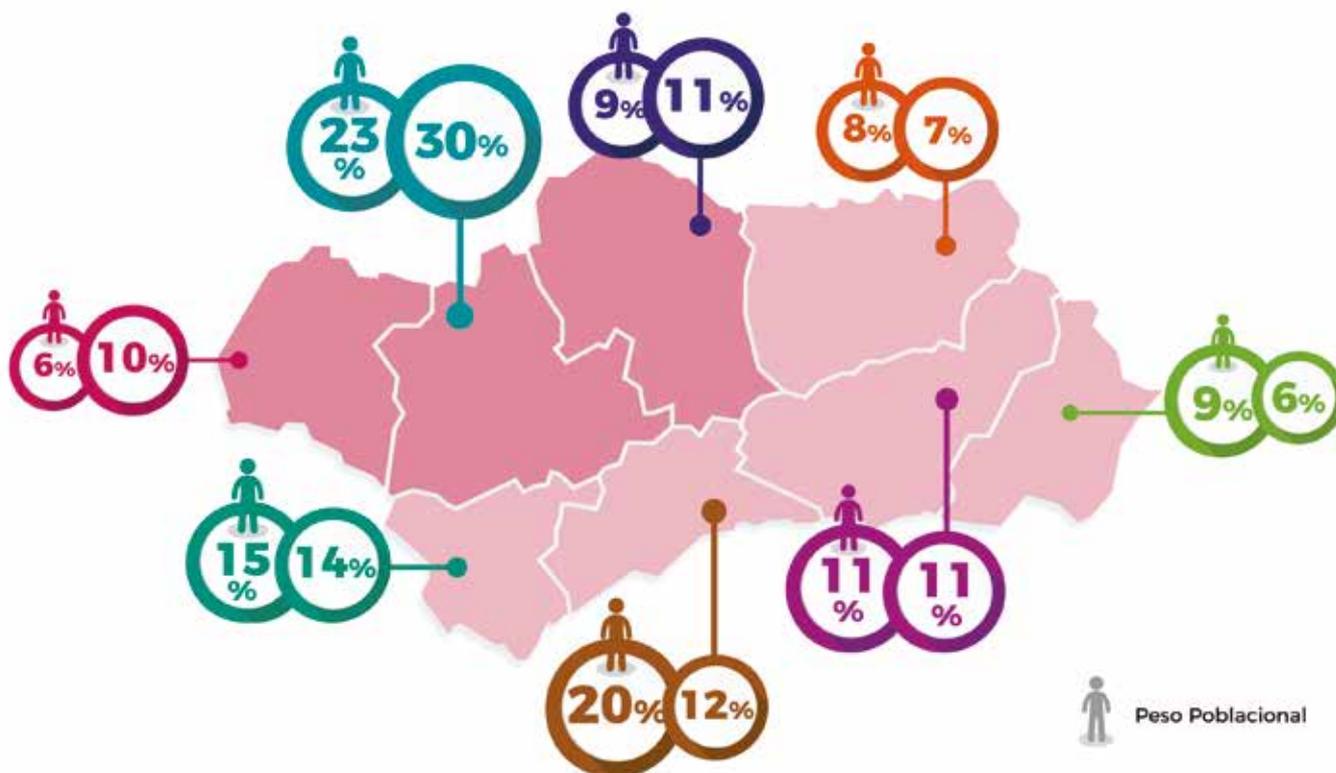


Seguidamente realizamos un análisis de cada grupo de materias. En lo que respecta al análisis provincial de cada grupo de materias describimos gráficamente lo que representa las actuaciones en una provincia con respecto a las otras provincias de Andalucía, en los que habrá que tener en cuenta sus pesos poblacionales.

Desglose de actuaciones en el grupo de materia 'Políticas Sociales'.

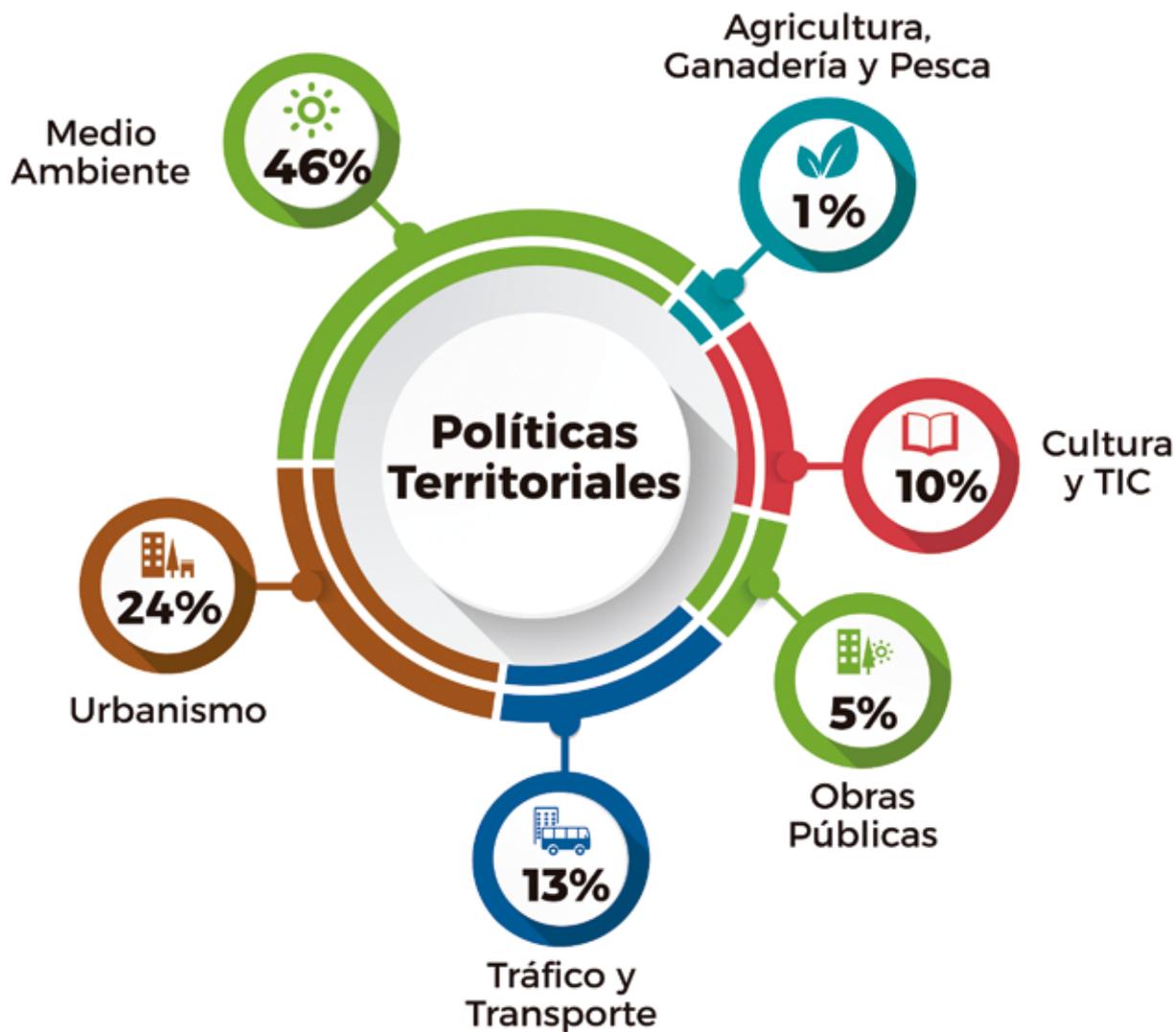


Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Políticas Sociales.

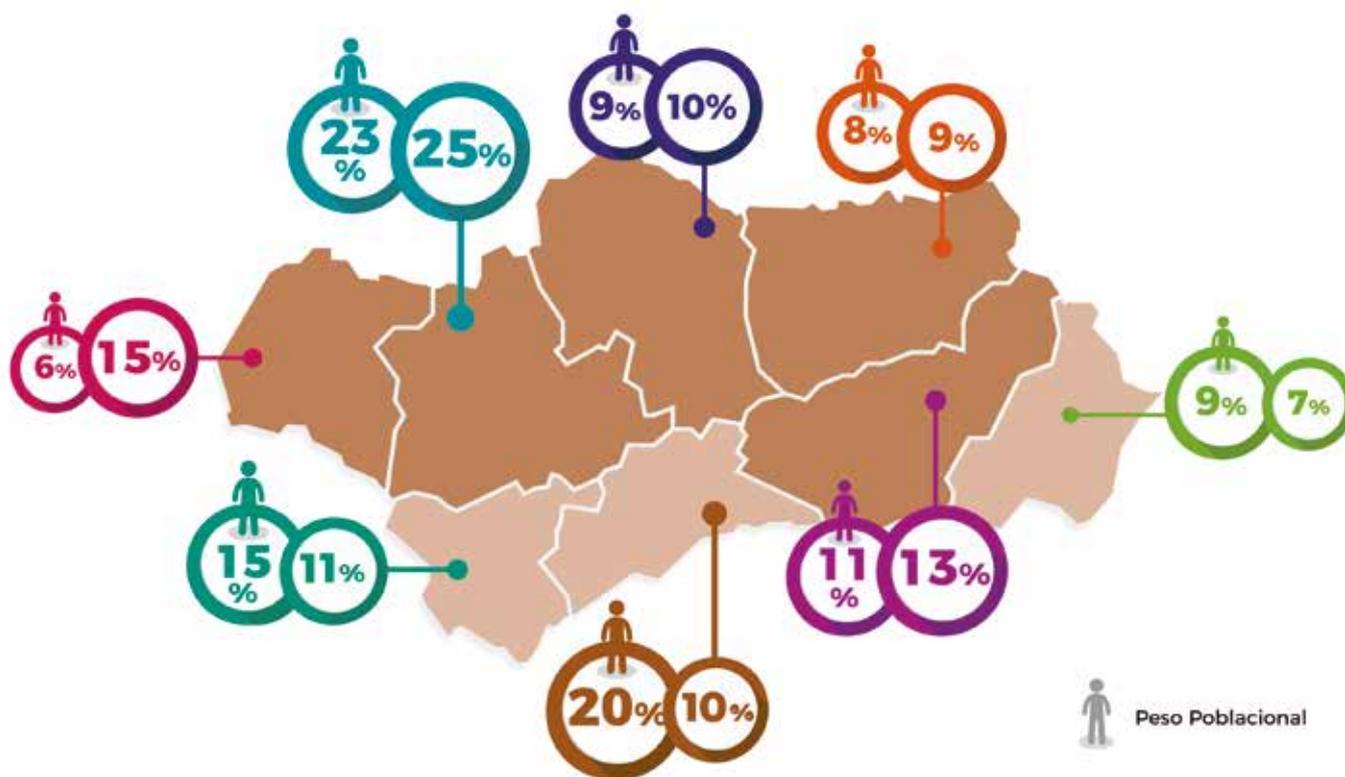


En políticas sociales las provincias más afectadas, siempre en relación a su peso poblacional, han sido Huelva, Sevilla y Córdoba (Ejemplo: de ese 57% del total de actuaciones en políticas sociales, el 16% tratan asuntos de vivienda y el 11% corresponden a la provincia de Córdoba, que se diferencia dos puntos de su peso poblacional -9%-).

Desglose de actuaciones en el grupo de materia 'Políticas Territoriales'.

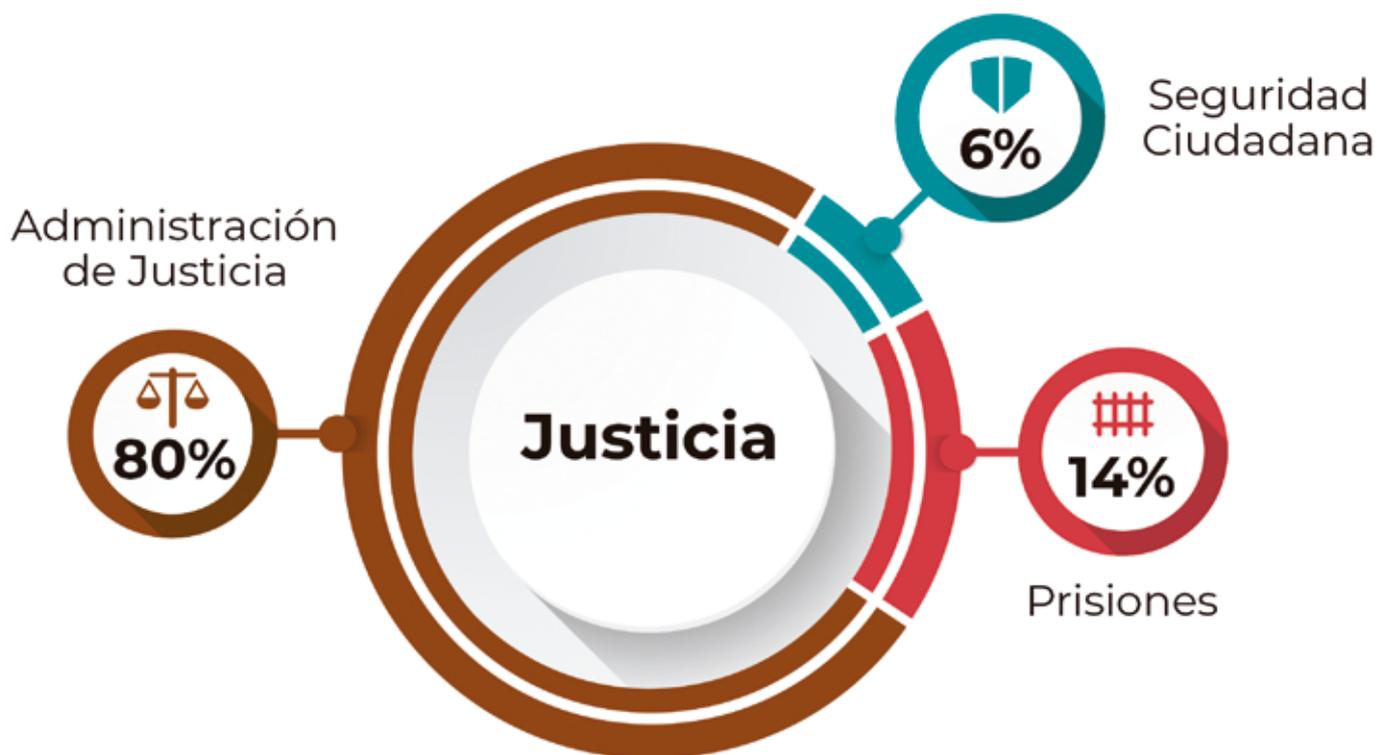


Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Políticas Territoriales.

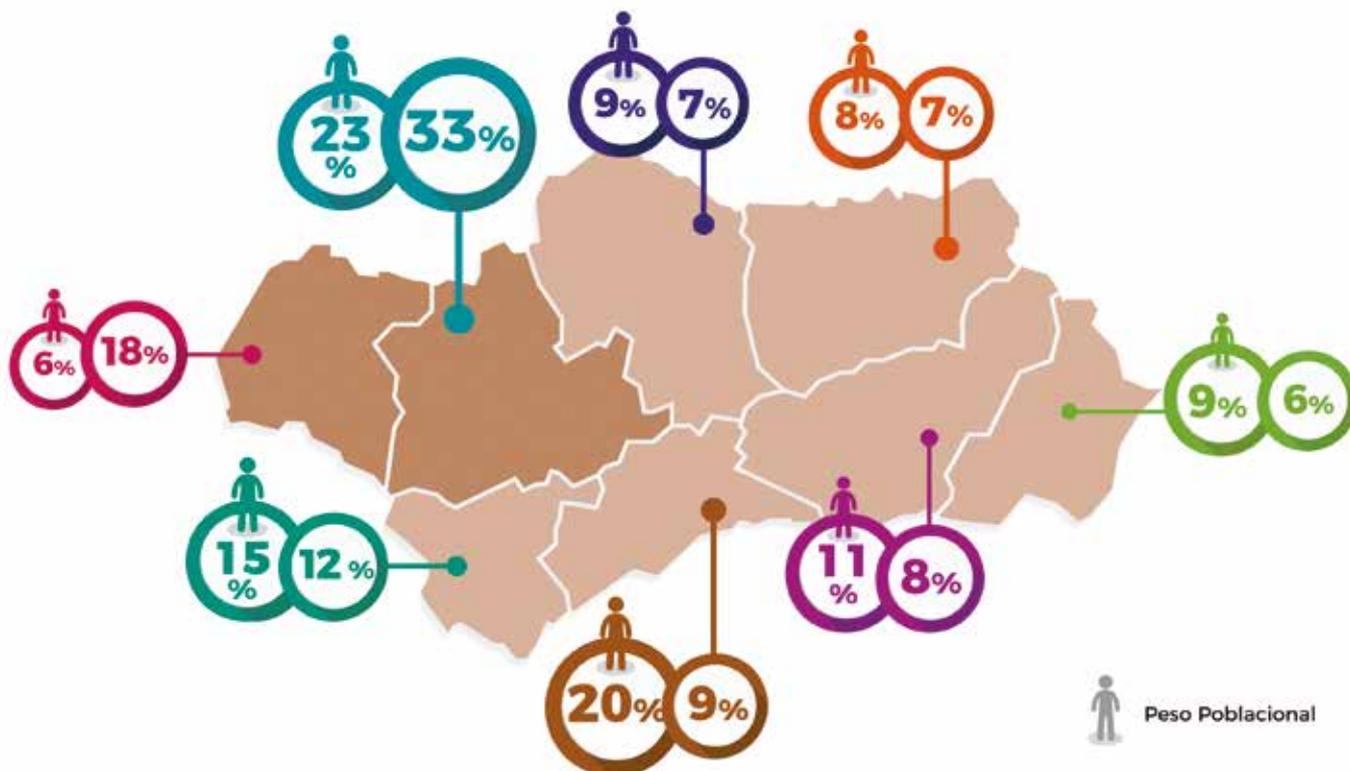


En políticas territoriales, son significativas, en relación a su peso poblacional, las provincias de Huelva, Granada, Jaén, Córdoba y Sevilla.

Desglose de actuaciones en el grupo de materia 'Justicia'.

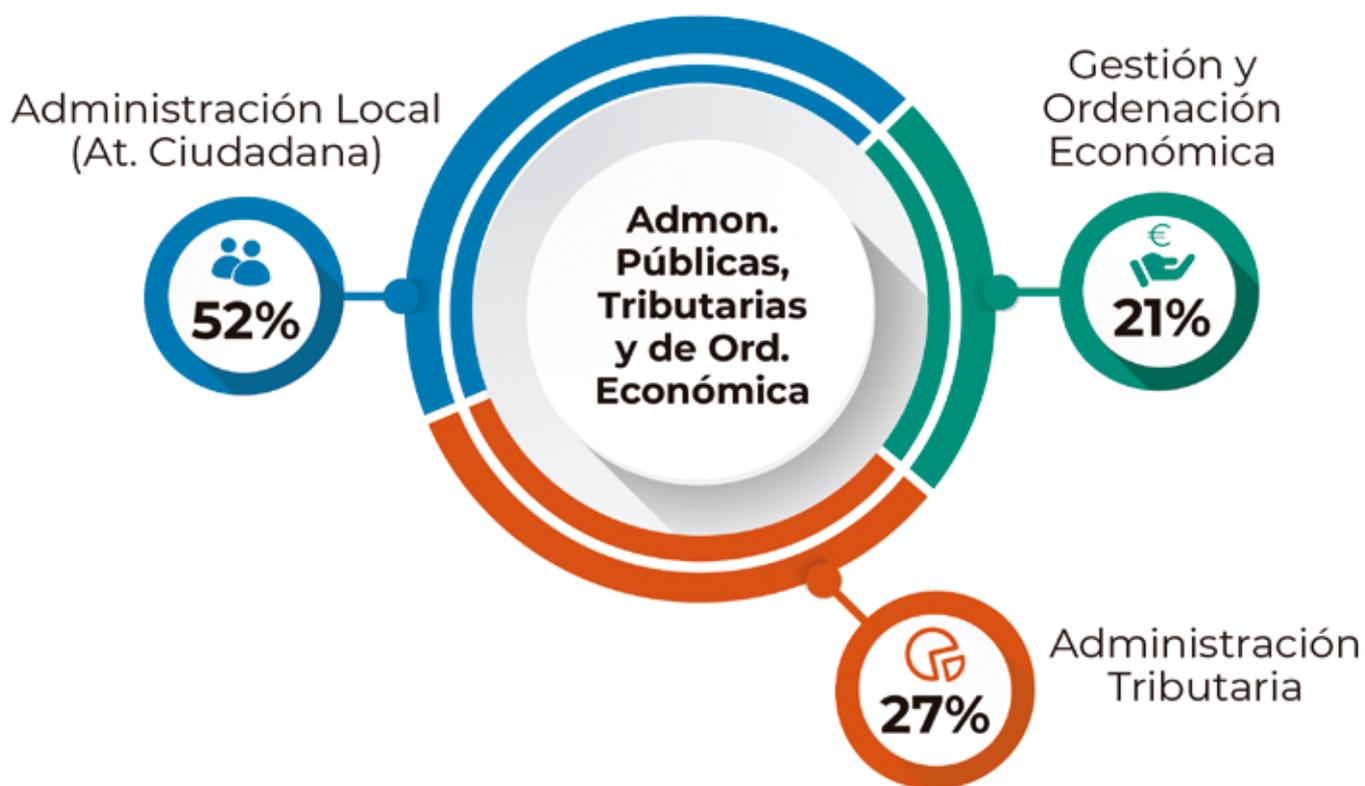


Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Justicia.

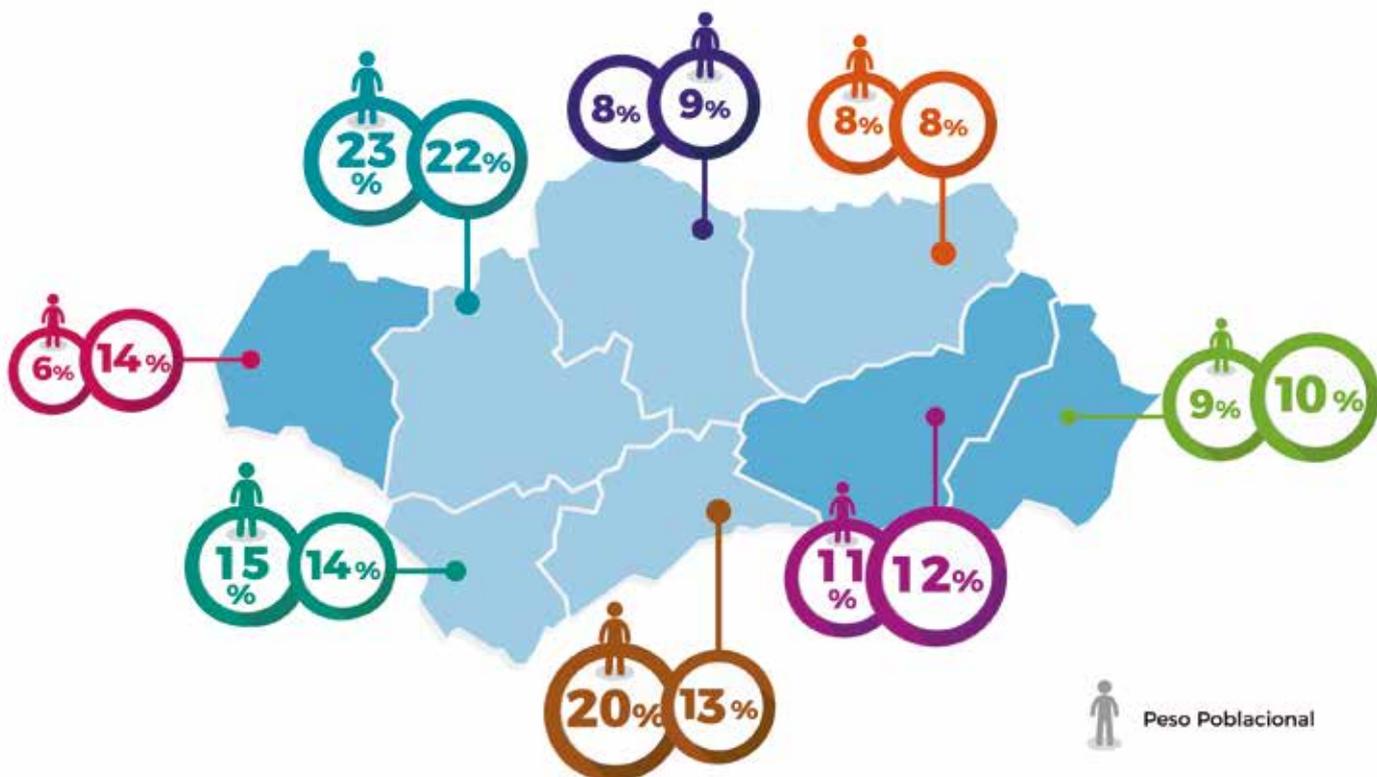


En Justicia, destaca en relación a su peso poblacional el número de actuaciones en las provincias de Huelva y Sevilla.

Desglose de actuaciones en el grupo de materia 'Administraciones Públicas. Tributarias y Ordenación Económica'.

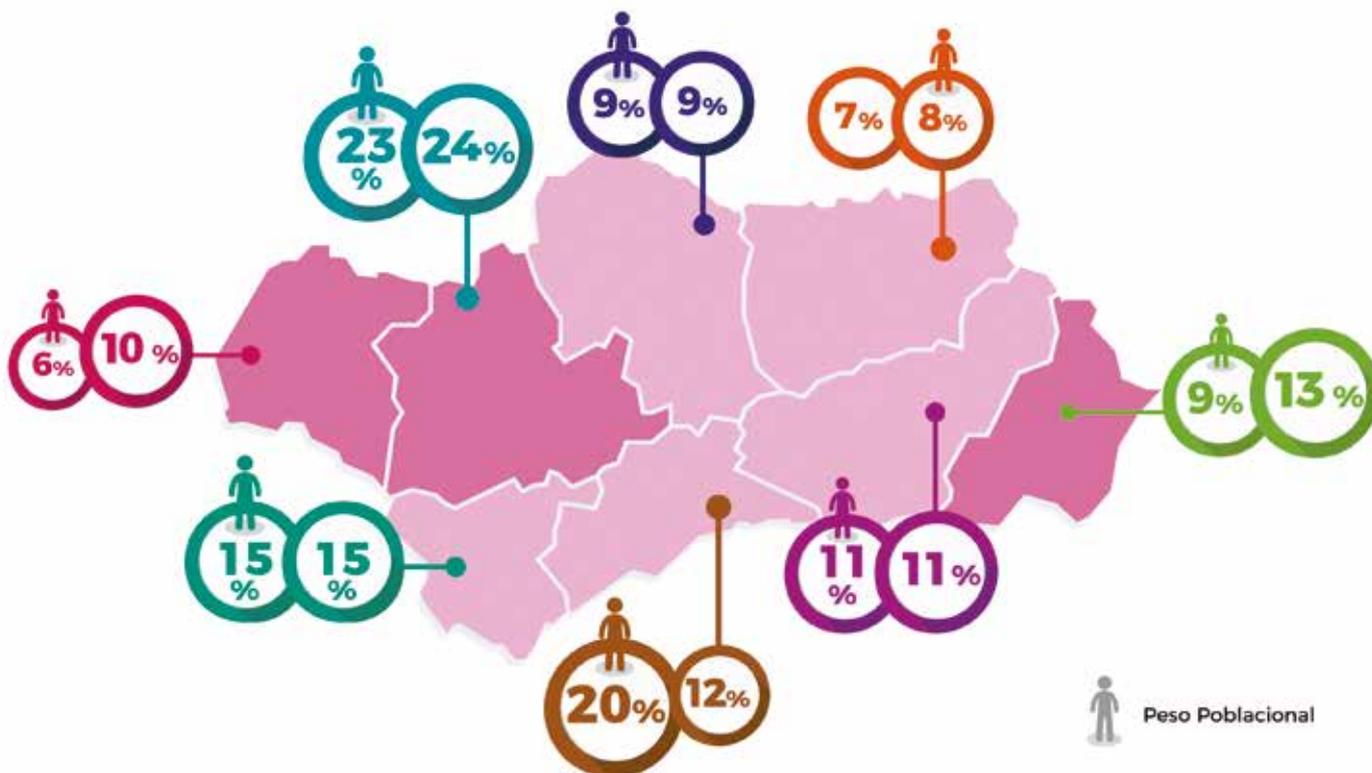


Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Administraciones Públicas, tributos y ordenación económica.



En Administraciones Públicas. Tributarias y Ordenación Económica, Huelva, Almería y Granada son las que tienen más incidencia en relación a su peso poblacional.

Servicios de Interés General y Consumo.

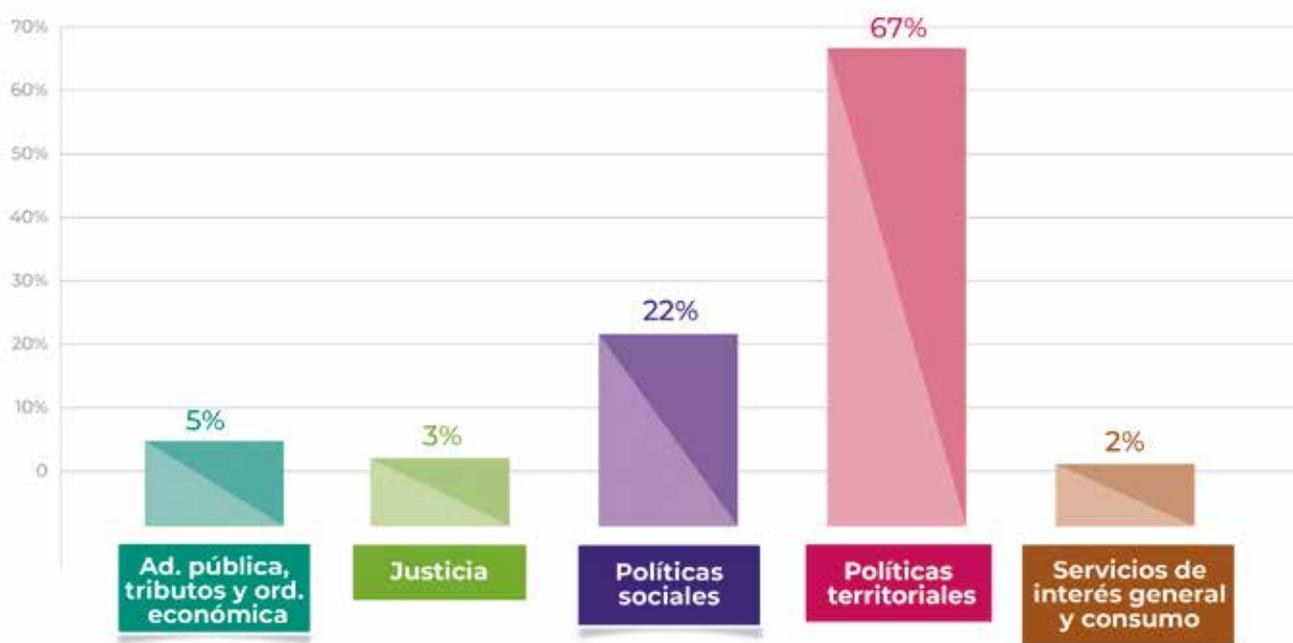


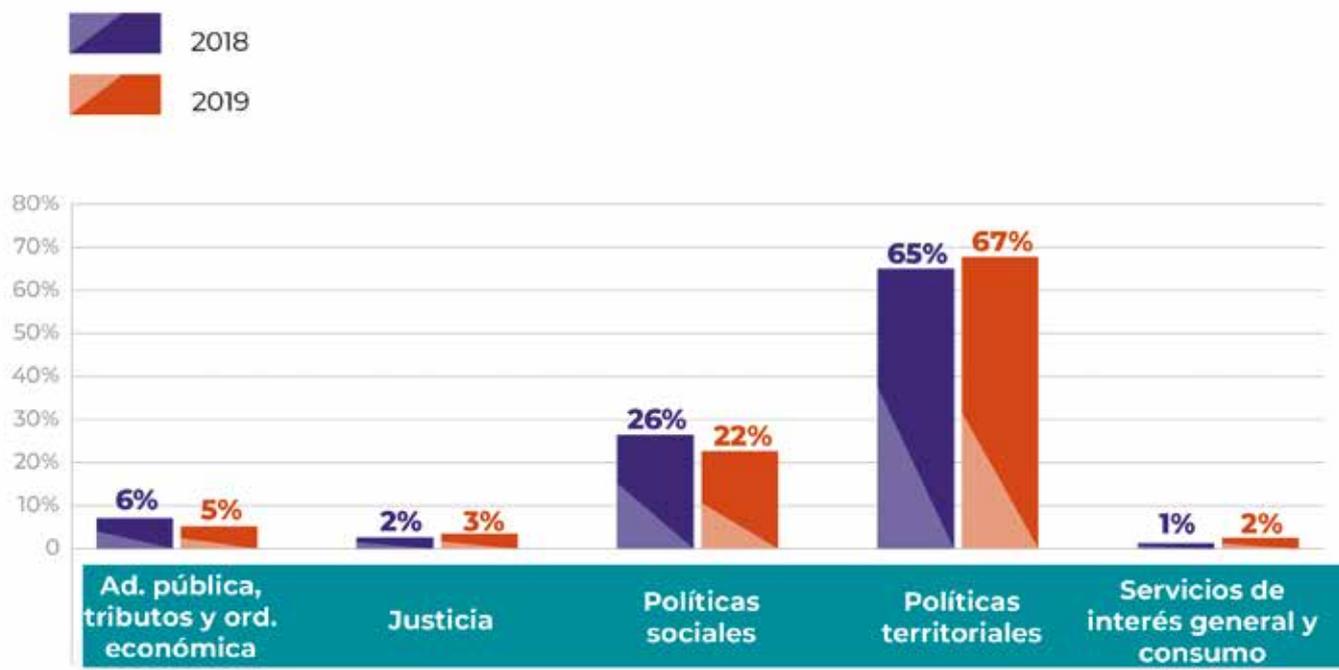
En Servicios de Interés General y Consumo, Huelva, Almería y Sevilla son las que tienen mayor peso en función de su peso poblacional.

7.2.3. Mediaciones

La labor de mediación de la Oficina del dPA, con un total de 173 actuaciones durante 2019, ha sido muy significativa, superando las previsiones iniciales.

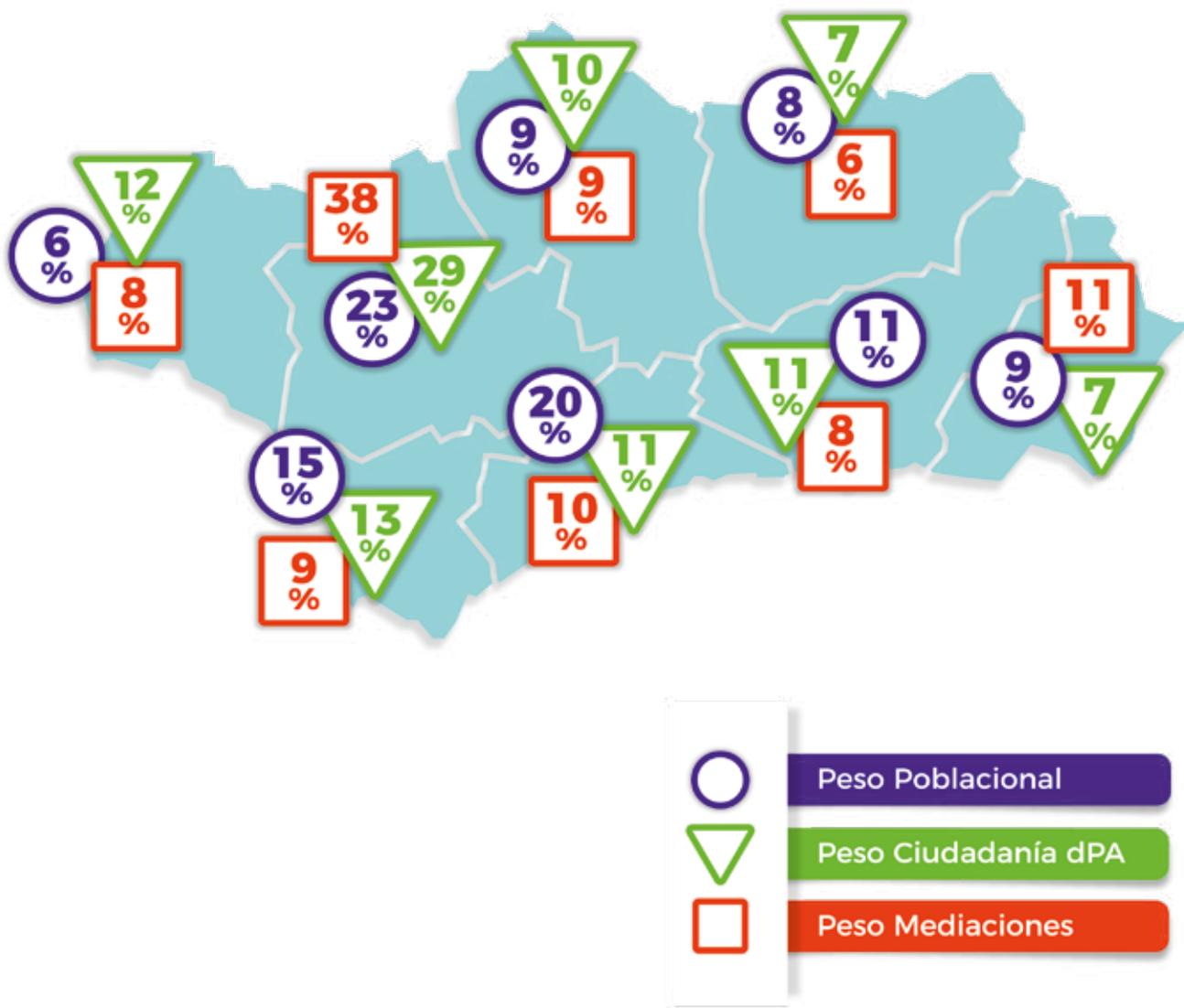
Distribución de las mediaciones por grandes grupos de materias.





En este gráfico, en cada provincia se relaciona el porcentaje que representa su peso poblacional en Andalucía y el porcentaje de las actuaciones del DPA en esa provincia, con el porcentaje que han supuesto nuestras intervenciones de mediación.

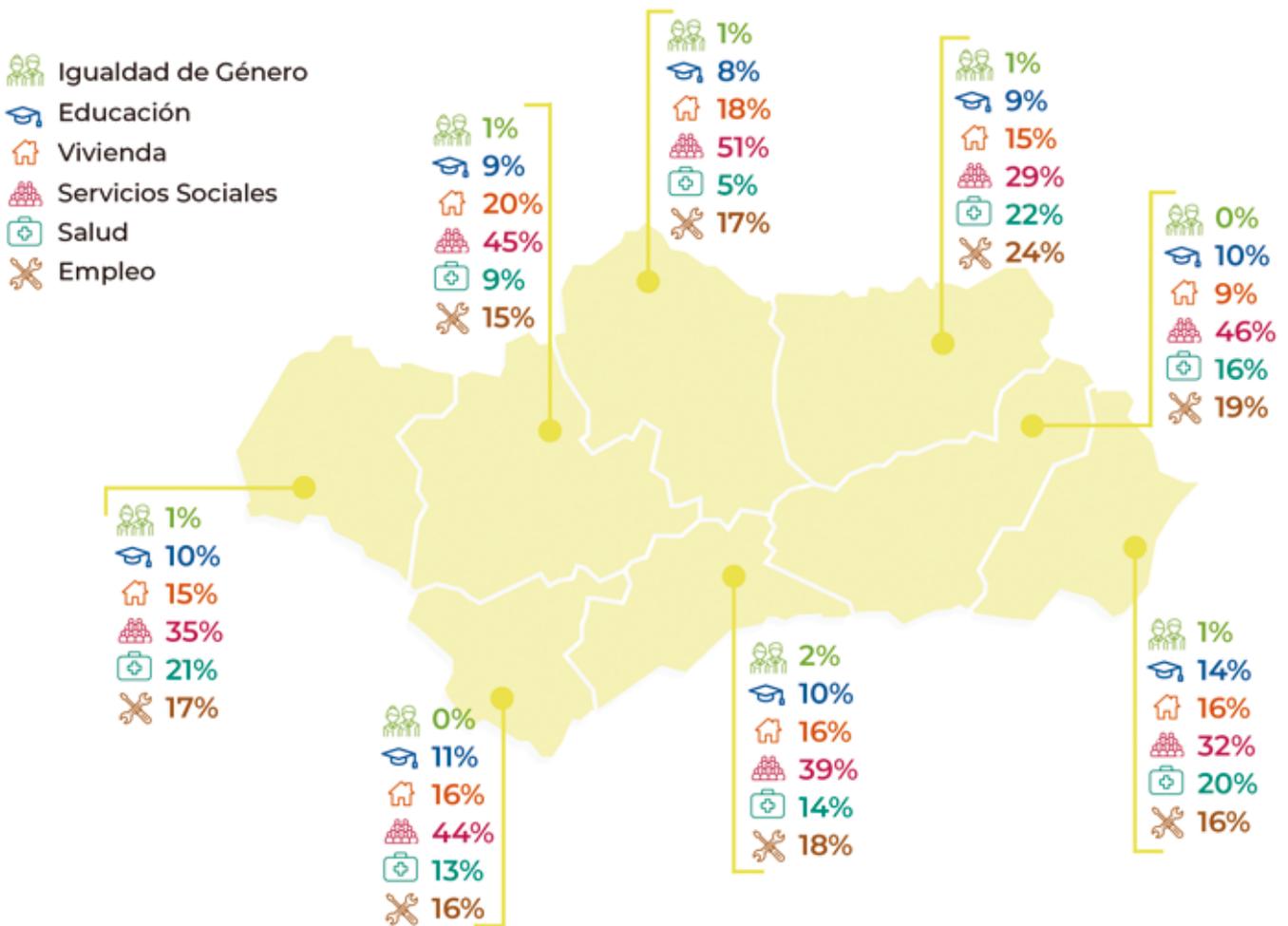
Distribución de mediaciones en relación al peso poblacional, por provincias.



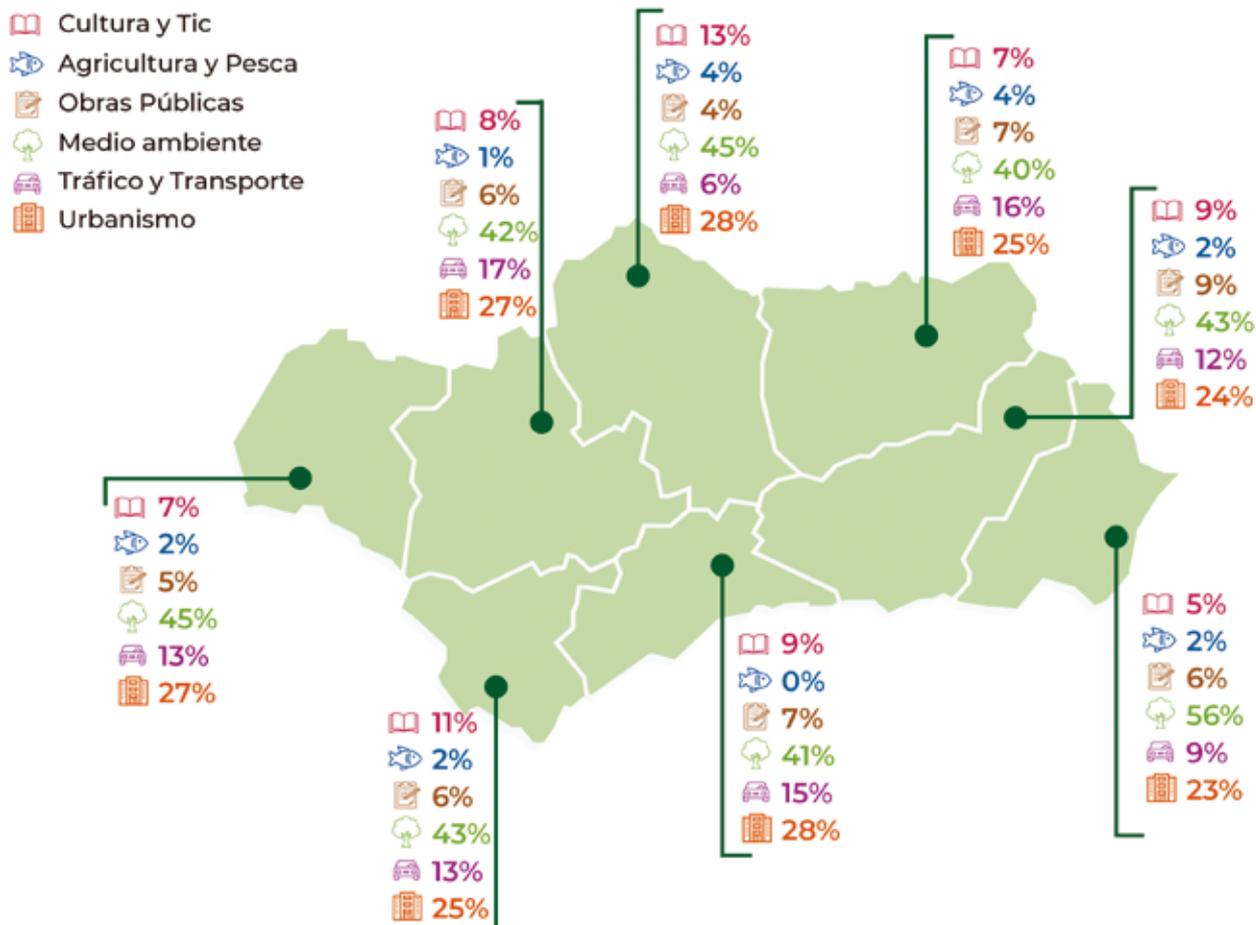
7.2.4. Análisis de materias por provincias (intraprovincias)

En los siguientes cuadros desarrollamos un análisis intraprovincial, es decir, vamos a representar qué valor tiene cada grupo de materias dentro de las actuaciones de cada provincia. Este análisis permite conocer, por ejemplo, que en Almería el 44% de las actuaciones estuvieron relacionadas con políticas sociales. A su vez, un análisis por submaterias detalla que, dentro del bloque de políticas sociales, el 30% fueron por servicios sociales, el 20% de salud y el 16% asuntos de vivienda. La materia de Consumo no requiere desglose por submaterias.

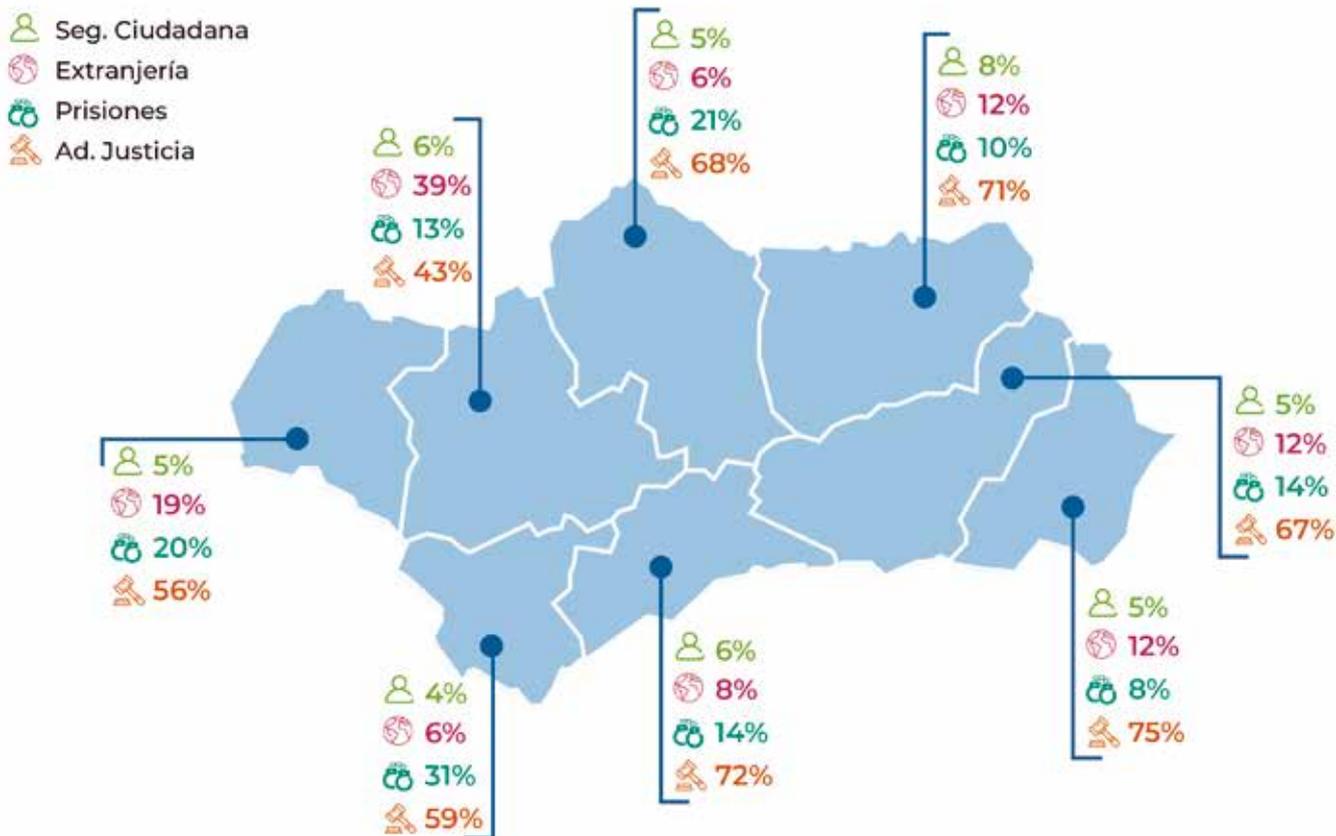
% de cada materia que componen el grupo de materias "Políticas Sociales" en las provincias de Andalucía (análisis intraprovincias)



% de cada materia que componen el grupo de materias "Políticas Territoriales" en las provincias de Andalucía (análisis intraprovincias)



% de cada materia que componen el grupo de materias "Justicia" en las provincias de Andalucía (análisis intraprovincias)



% de cada materia que componen el grupo de materias "Administraciones Públicas, Tributarias y Ordenación Económica" en las provincias de Andalucía (análisis intraprovincias)

