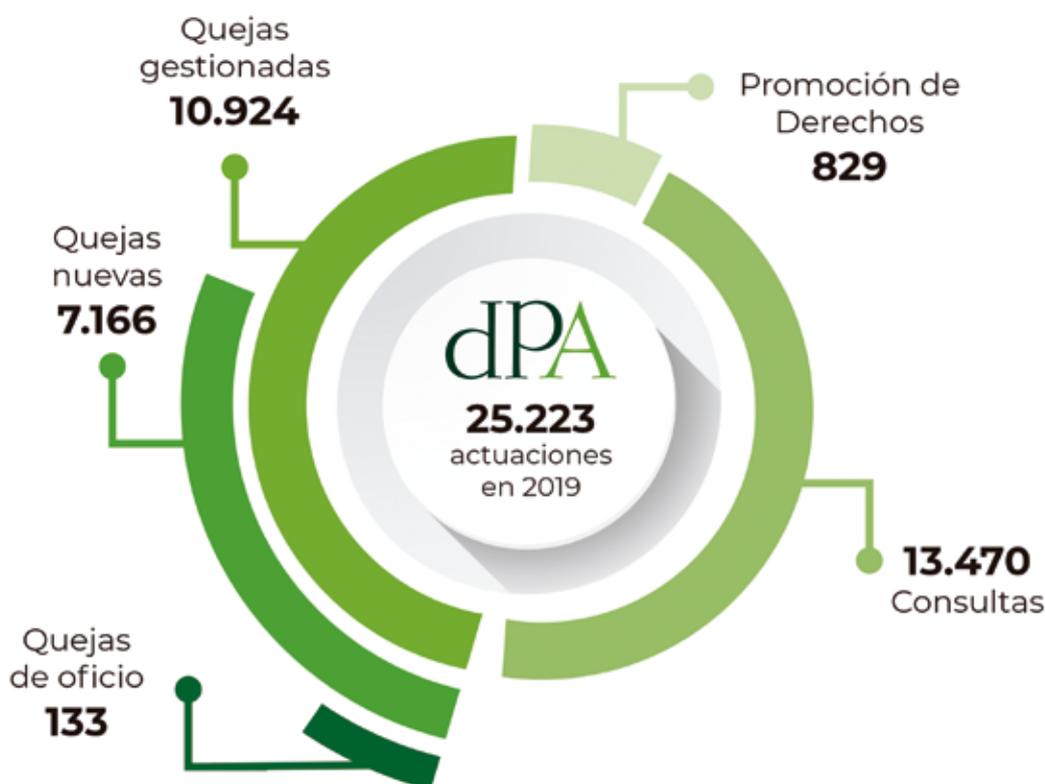


7.2. Nuestras actuaciones

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.

