09. Datos Estadísticos

La ciudadanía

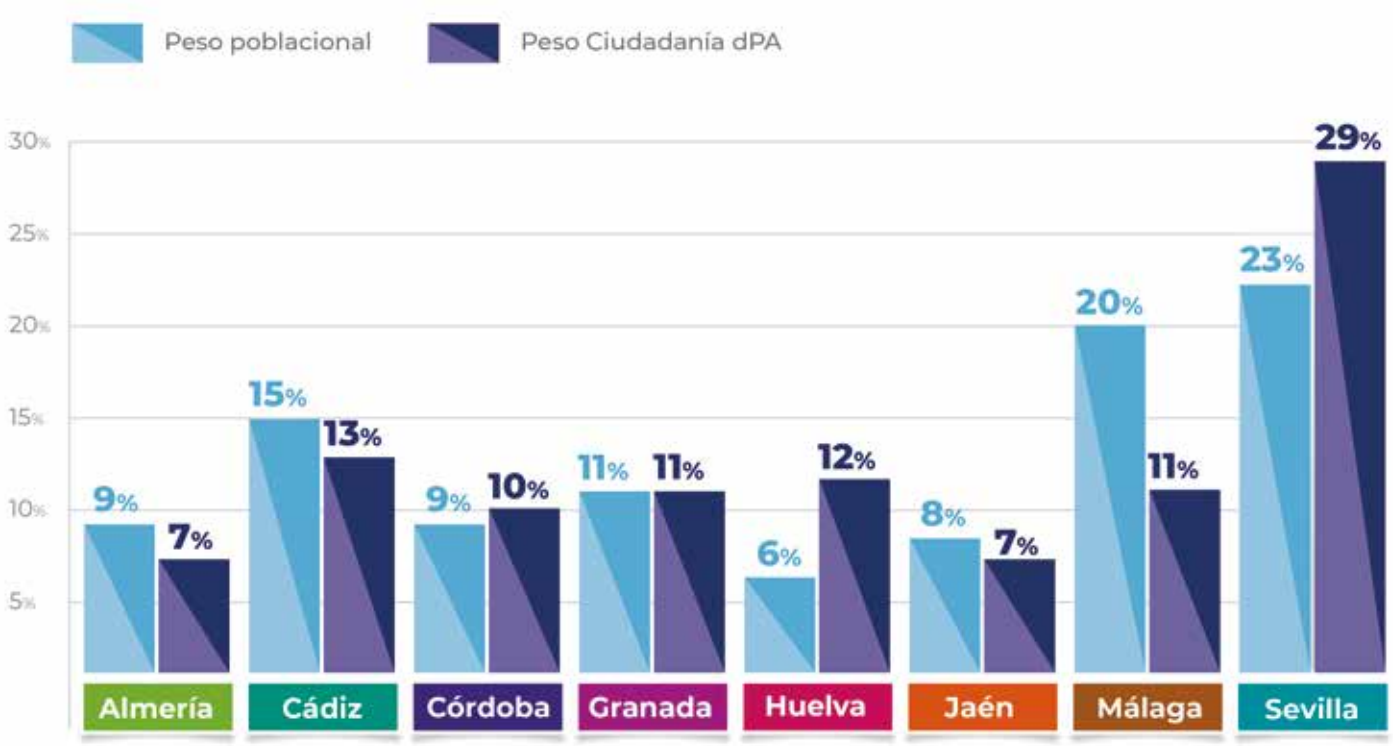
Acuden al Defensor 49.487 personas

Un total de 49.487 personas han requerido la intervención del Defensor del Pueblo andaluz durante 2019 demandando la supervisión de los poderes públicos, en lo que entienden supone una vulneración de sus derechos, o buscando información y asesoramiento para el ejercicio de los mismos. Ver tabla Relación de Firmantes por Municipios Objeto de las Quejas iniciadas en el año.

Para representar gráficamente las personas que han acudido a la Institución, distribuidas por provincias, se tiene en cuenta el número de firmantes en las quejas iniciadas en el año y una persona por cada consulta que hemos atendido.

Para evitar una distorsión en los datos y gráficos que se muestran a continuación, hemos considerado más ajustado en el caso de las quejas suscritas por un importante número de ciudadanos tomar como referencia una sola persona por queja, con independencia del número de firmantes.

Comparación de peso poblacional y el peso de la ciudadanía que ha acudido al dPA por provincias.



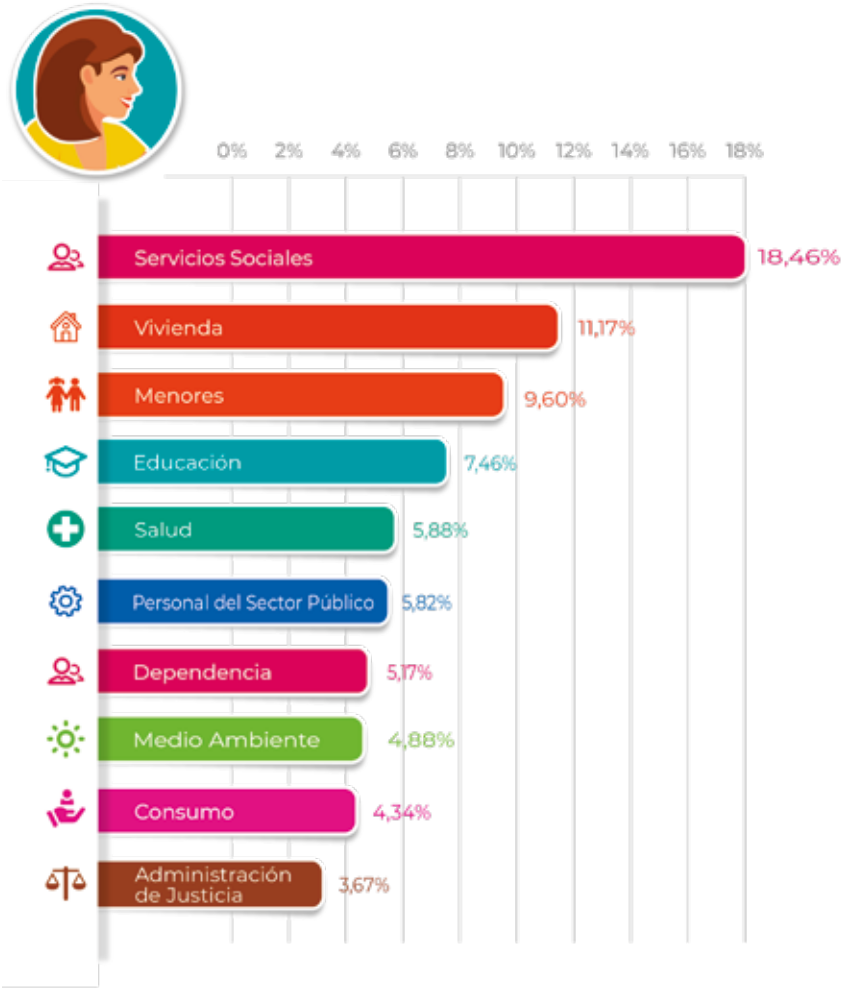
Si comparamos la ciudadanía que ha acudido al dPA con el porcentaje de peso que representa cada provincia, observamos que en Huelva, Sevilla y Córdoba se supera el peso poblacional. En el caso contrario, en Málaga estamos más alejados del peso poblacional.

Ciudadanía y género

Si analizamos los datos por género, observamos un porcentaje equivalente en cuanto al número de mujeres y hombres que se han acercado a la Institución, aunque ligeramente más inclinado hacia las mujeres (55% mujeres, y 45% hombres). Ver tabla Anexo Distribución por Materia de las Actuaciones. Iniciadas en el año, por sexo del promotor.

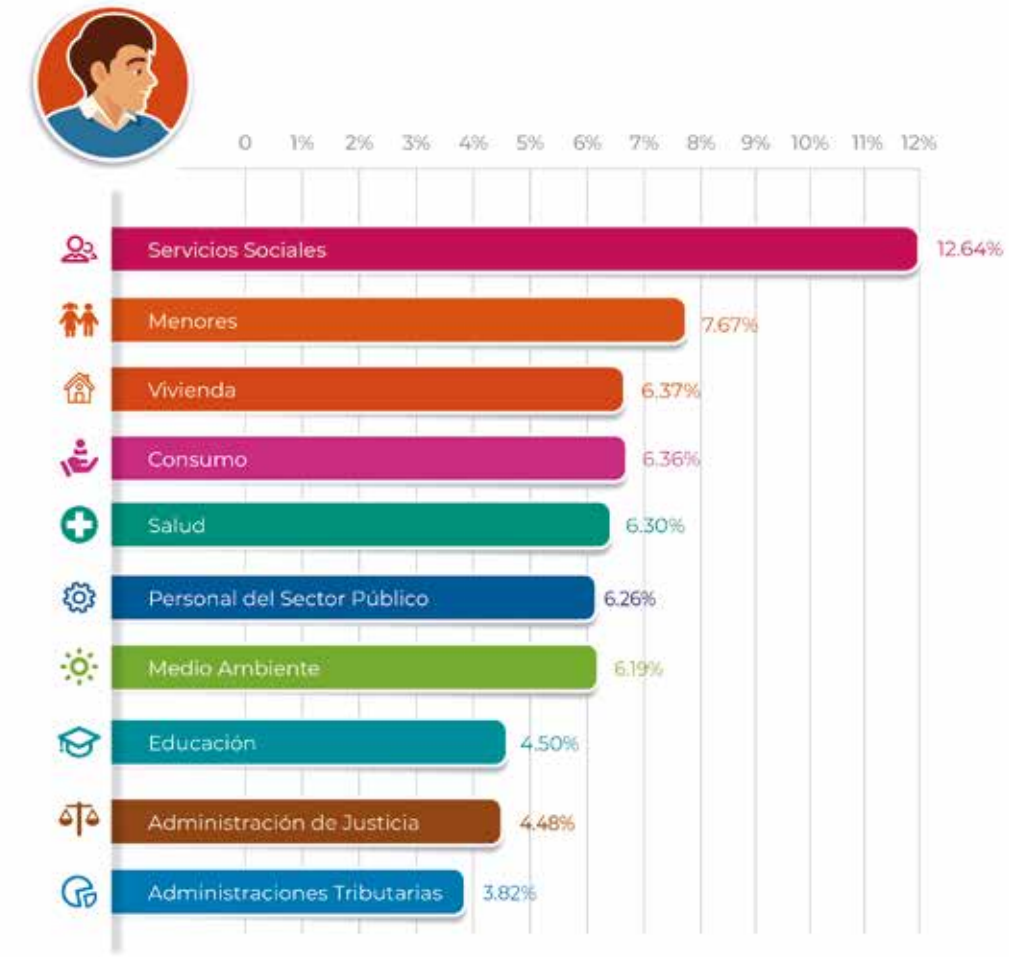
Una visión distinta nos ofrece el análisis de los asuntos y materias que más les preocuparon a hombres y mujeres.

Las 10 materias de las que más se quejan o consultan las mujeres.

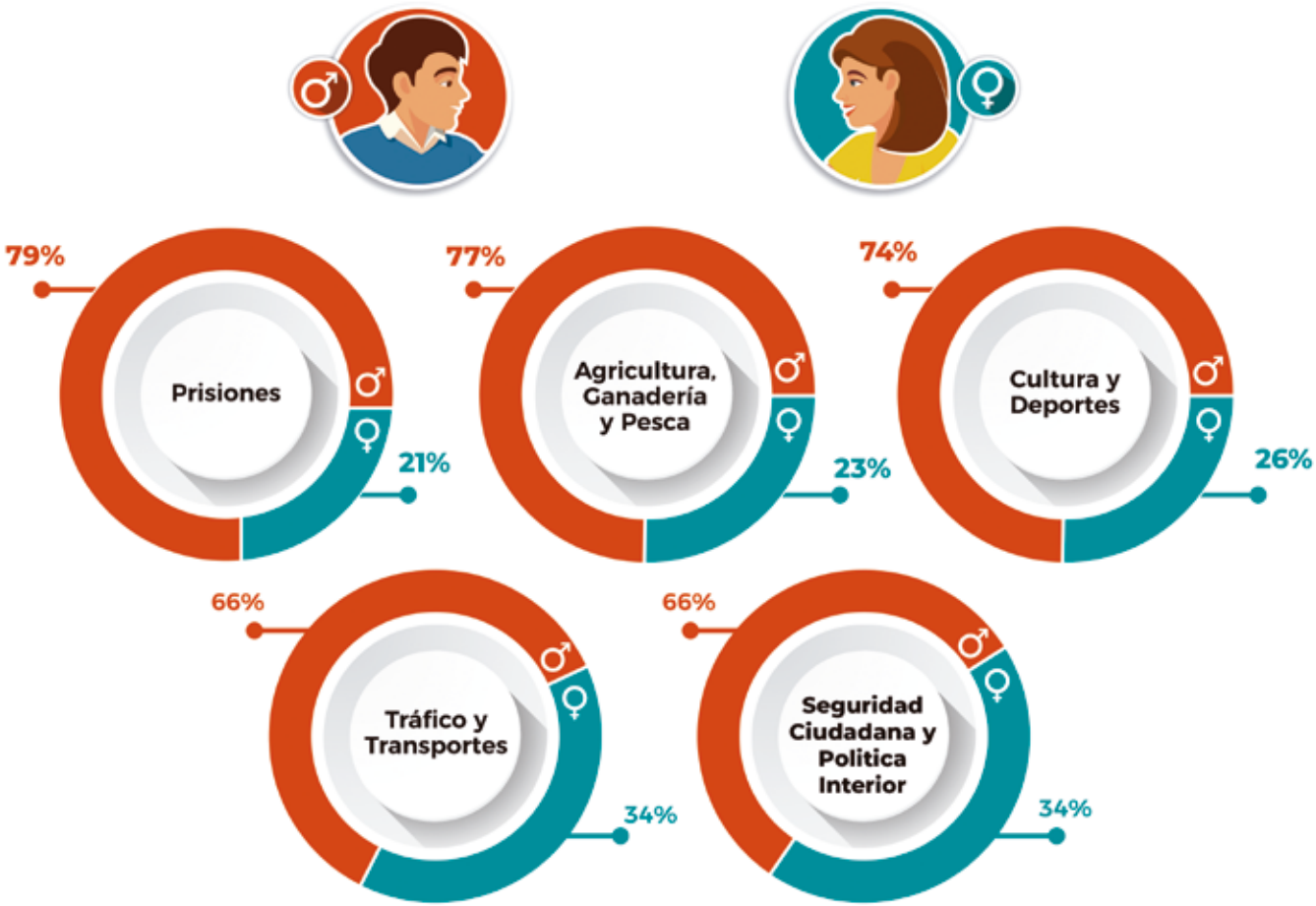


Las 10 materias de las que más se quejan o consultan los hombres.

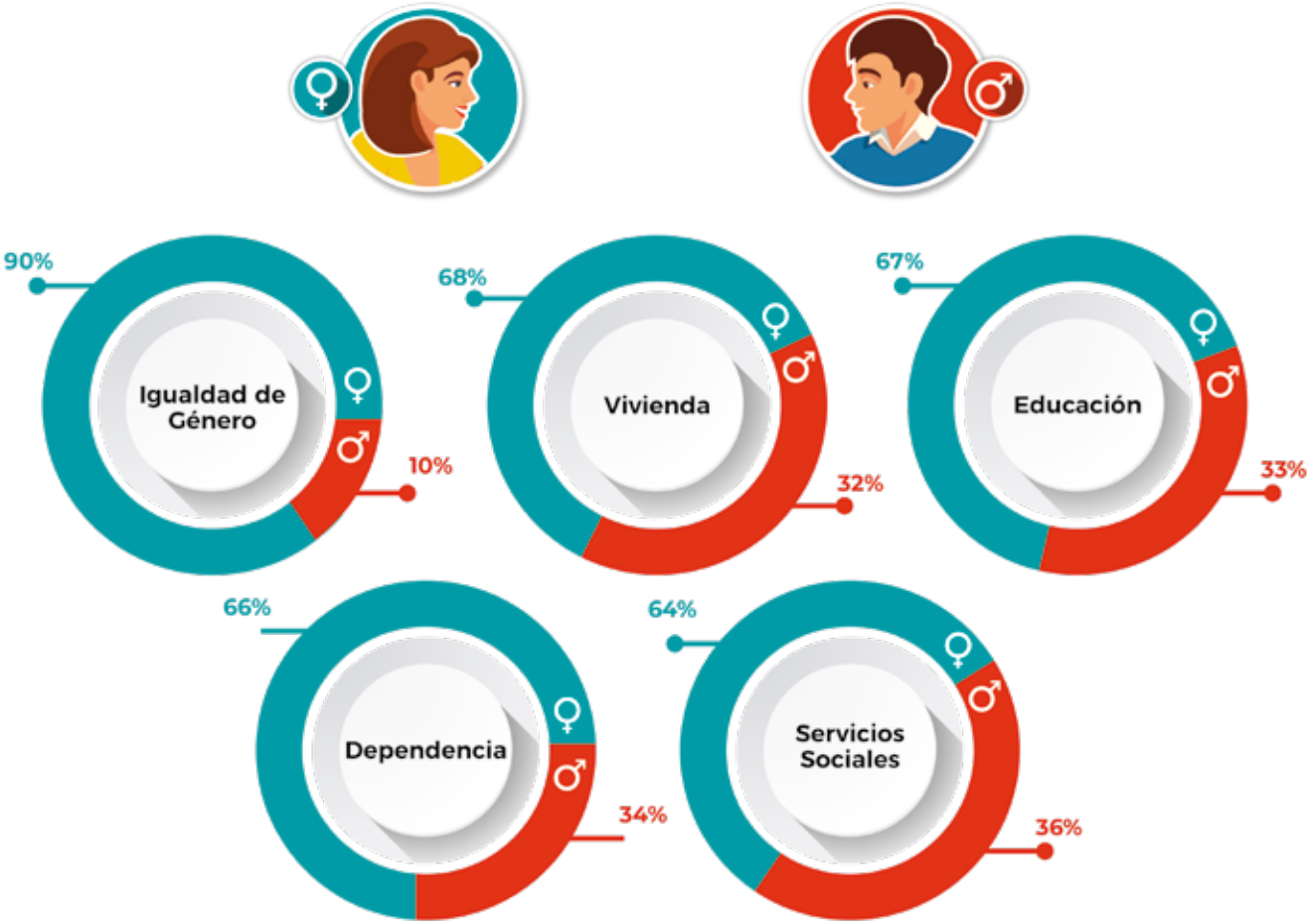
Los servicios sociales, la vivienda y los menores son los asuntos que más preocupan a las mujeres, mientras los servicios sociales, menores y vivienda son las principales materias de interés de los hombres. Además, los asuntos sobre los que los hombres más nos reclaman una actuación a diferencia de las mujeres son prisiones; agricultura, ganadería y pesca; cultura y deportes, mientras en los asuntos relacionados con igualdad de género, vivienda o educación se encuentran las mayores diferencias a favor de las mujeres.



Los 5 temas de quejas y consultas de hombres que más se diferencian de las mujeres.



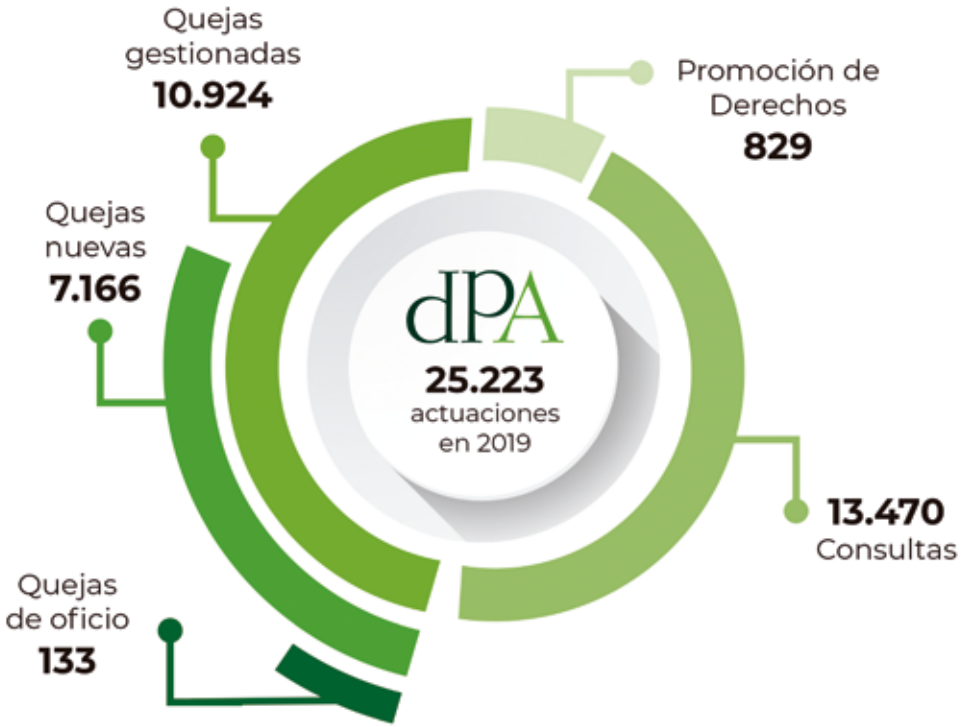
Los 5 temas de quejas y consultas de mujeres que más se diferencian de los hombres.



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.

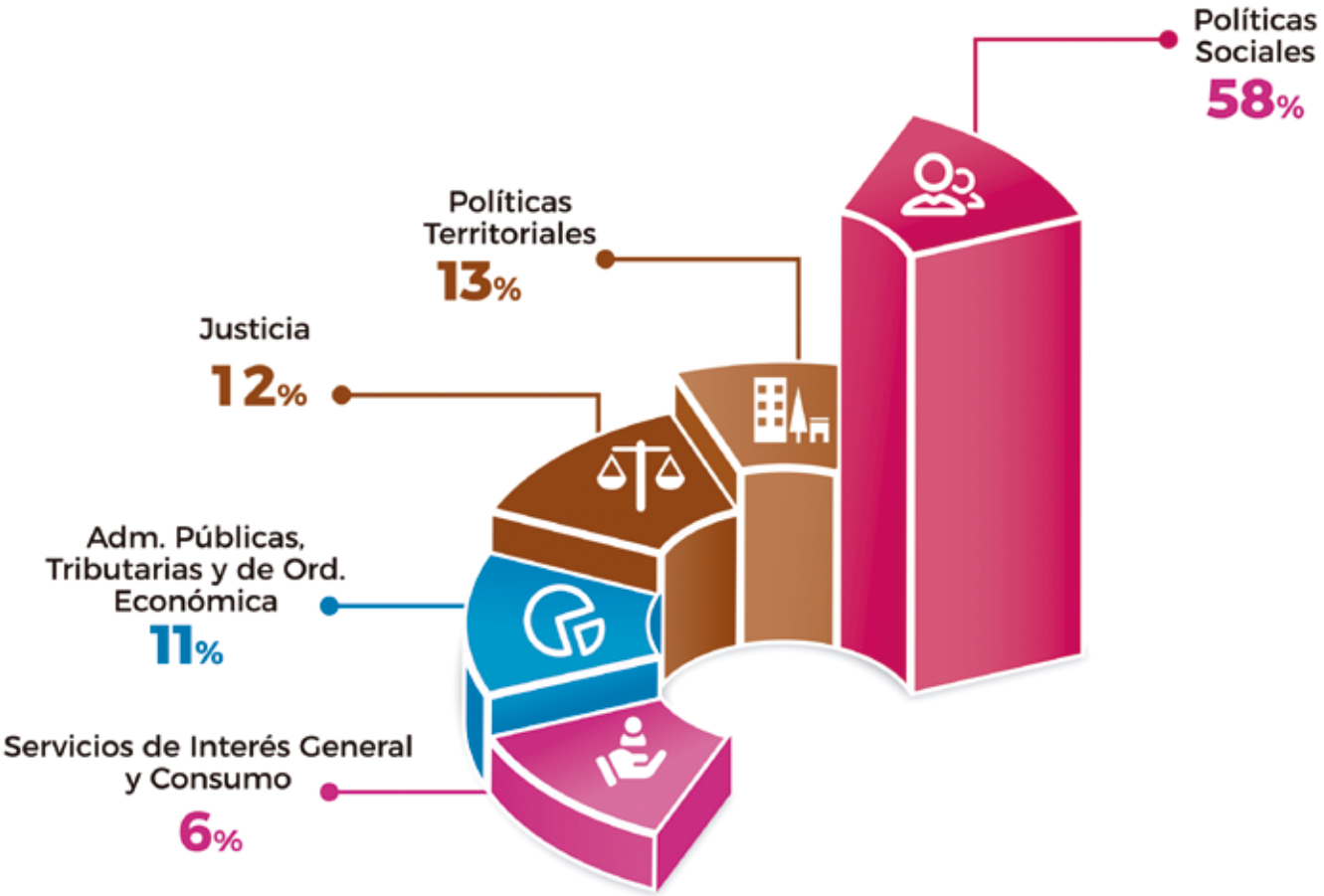
Comparativamente con respecto al ejercicio 2018, la actividad global ha supuesto una estabilidad del total de las quejas y consultas tramitadas. Así la gestión de quejas tramitadas ha disminuido en un 5,3% y las consultas han aumentado en un 2,6%.

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

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.

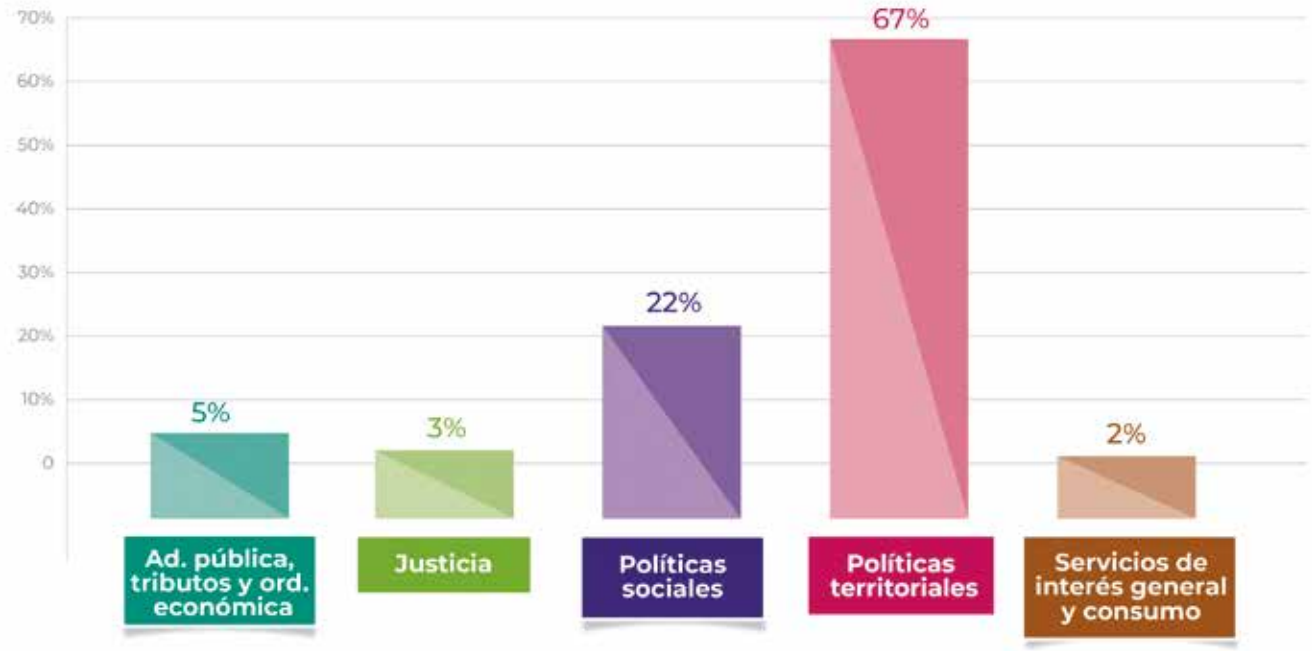
Desglose de actuaciones por grandes grupos de materias.



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.

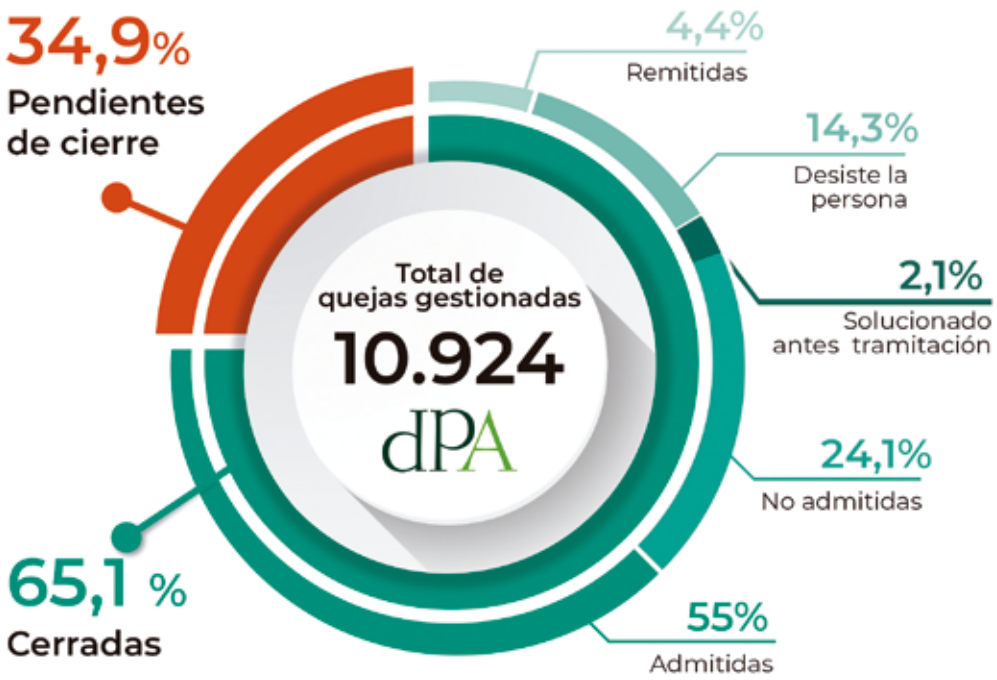


Nuestros resultados

La Administración acepta nuestra actuación en el 91% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad

Del total de las quejas gestionadas en 2019, 7.113 expedientes se cerraron (65,1%) y otro 34,9% está pendiente. De los cerrados, 3.915 quejas se admitieron, 1.716 quejas fueron no admitidas por diferentes causas; en 1.020 la persona desistió de continuar el proceso y 313 quejas las remitimos a otros organismos por no ser competencia de nuestra actuación. Ver Tabla Anexo Análisis de las causas de Cierre de las Quejas Gestionadas y Análisis de las causas de cierre por no admisión y desestimientos de las quejas gestionadas por Materias.

Total de quejas gestionadas.



Grado de aceptación.

De los 3.915 casos admitidos a trámite y cerrados en este ejercicio, en 2.401 se ha detectado que existe irregularidad de la Administración. Ver tabla Anexo Resumen Gestión de Quejas. De ellos, en 2.186 de los casos, un 91%, las administraciones han aceptado nuestra actuación y hemos logrado que el asunto se haya solucionado o se encuentre en vías de solución. Solo en el 9% de los casos no se han atendido nuestras resoluciones y hemos dado cuenta de este hecho al Parlamento.

Resultados positivos de nuestra actividad (86%)

Nuestras actuaciones han resultado positivas en mayor o menor medida a gran parte de la ciudadanía que ha acudido a nosotros, ya fuera por la resolución de su problema, ya fuera por su asesoramiento e información de sus derechos para un correcto ejercicio. La casi totalidad de las 13.470 consultas recibidas y un 55% de las quejas cerradas han dado lugar a actuaciones que han reportado alguna ayuda a las 49.487 personas que se han dirigido a esta Institución. Ello, además de otros aspectos de nuestra actividad como:

- Actuaciones presenciales de promoción y divulgación de derechos (829)

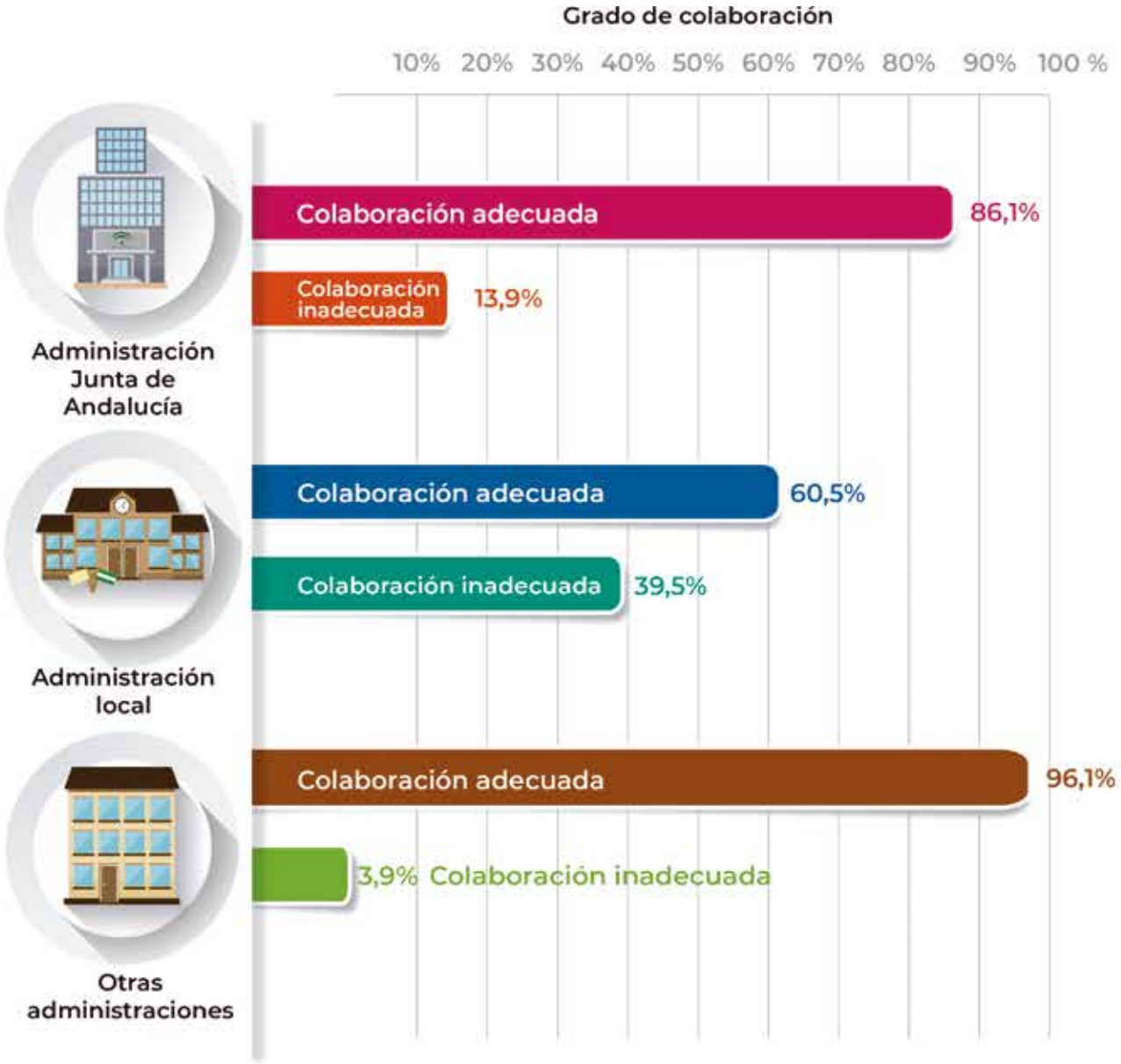
- Reuniones con colectivos, asociaciones, entidades del tercer sector (258)

- Más de 955.000 visitas a nuestras webs

- En nuestras redes hemos recibido 37.061 interacciones en Facebook y 8.913 en twitter (comentan, nos dan me gusta...)

Actuaciones que han beneficiado a la ciudadanía.

Un 77% de colaboración de las administraciones

La principal valoración es el normal desarrollo, en la mayoría de los casos, de los cauces de colaboración de las Administraciones Públicas con el Defensor del Pueblo Andaluz en el desempeño de sus funciones, que alcanza el 77,5%. De las 4.802 peticiones de informe, hemos obtenido respuesta en el mayor número de los casos en la primera petición o al primer reitero; sólo hubo que recurrir a un segundo reitero en 1.082 casos (20,2%), y en 111 (2,3%) ocasiones ha sido necesario dirigir escritos de Advertencia ante la persistencia en no enviar la información. En total, en 1.193 casos el retraso de las administraciones públicas en el cumplimiento de sus deberes de informar, retrasa o impide poder actuar ante el problema que nos hace llegar un ciudadano o ciudadana. Aunque esta cifra supone que en un 22,5% de los casos podemos entender una inadecuada colaboración de las administraciones en los plazos de respuesta, no renunciamos a solicitar un mayor esfuerzo por acercarnos a lo legalmente exigible.

Grado de colaboración de la Administración de la Junta de Andalucía, de la Administración Local y de Otras Administraciones.