



**UN AÑO EN  
CIFRAS**

---

# UN AÑO EN CIFRAS

---

A continuación, exponemos los principales datos de gestión de un año duro y complejo, analizados desde la triple perspectiva:

- **La ciudadanía** que se ha dirigido a la Institución.
- Las actuaciones que hemos llevado a cabo para la defensa y protección de los derechos sociales.
- **El comentario de los principales datos de los resultados de esta actividad** cuando valoramos nuestro trabajo en defensa de quienes han depositado su confianza en nosotros.

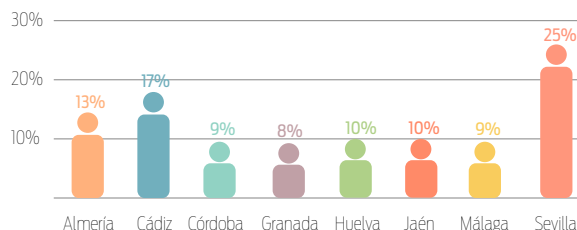
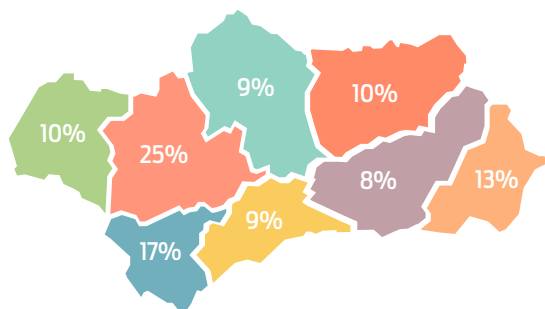
En los gráficos con datos relativos por provincias, éstos aparecen siempre ponderados en función del peso que tiene su población.

Entendemos que es más objetivo, pues no supone la misma participación de la provincia si decimos que, por ejemplo, han acudido 1.000 ciudadanos de Málaga -con 1.621.968 habitantes- que 1.000 ciudadanos de Huelva -con 519.229-.

Creemos que así los datos reflejan mejor la realidad de nuestra actividad con respecto a la población afectada.

\* [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)

Procentaje del peso de la ciudadanía que ha acudido al dPA por provincias ponderado en relación a su población



# 1. LA CIUDADANÍA

## 1.1 ACUDEN AL DEFENSOR 165.000 PERSONAS

El importante crecimiento del número de personas que ha acudido al Defensor del Pueblo Andaluz en la defensa de un derecho ha sido el dato cuantitativo más significativo de un año marcado por un leve alivio de los datos macroeconómicos, que no ve su reflejo en la mejora de las condiciones de vida de la ciudadanía, tan sumamente deterioradas en estos últimos años.

Un total de 165.817 personas ha acudido al Defensor del Pueblo Andaluz demandando la supervisión de los poderes públicos, en lo que entienden supone la vulneración de un derecho, o información y asesoramiento para el ejercicio de los mismos.

\* [Ver tabla en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)

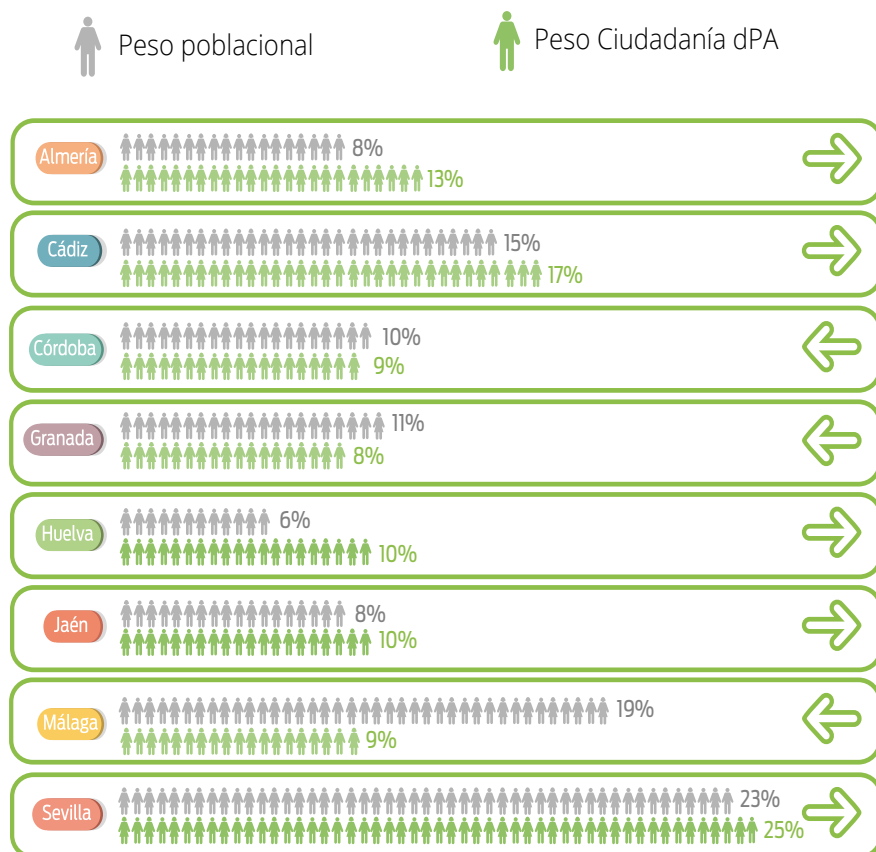
El dato supone casi un 300% más que el año anterior, motivado principalmente por la denuncia masiva de la ciudadanía sobre la Mezquita de Córdoba (125.000 personas).

Para representar gráficamente las personas que han acudido al dPA, distribuidas por provincias, se tiene en cuenta el número de firmantes en las quejas iniciadas en el año y una persona por consulta.

Para no distorsionar los datos totales, en el caso de las quejas suscritas por un importante número de ciudadanos y ciudadanas, como ha sido el caso de la reclamación sobre la Mezquita de Córdoba, hemos considerado más ajustado tomar como referencia una sola persona por queja.

Si comparamos el peso de la ciudadanía que ha acudido al dPA con el que supone el porcentaje del peso que representa cada provincia, observamos que el peso de la ciudadanía de Almería, Cádiz, Huelva, Jaén y Sevilla que ha acudido supera al peso poblacional, mientras que la ciudadanía de las provincias de Córdoba, Granada y más significativamente Málaga, no lo superan.

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

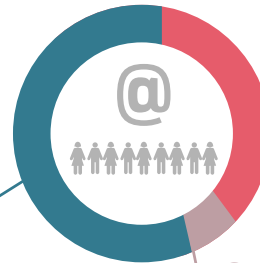


En este sentido, es interesante el uso de nuestra web por parte de la ciudadanía como canal de acceso a información sobre sus derechos. En total, se han visitado 468.000 páginas de nuestra web, de las cuales 88.321 han sido a páginas que contenían información sobre sus derechos.



## VISITAS WEB PROMOCIÓN DERECHOS

**Consultas  
relevantes**  
46.537 visitas



**Jornadas**  
35.673 visitas

**Guía de Derechos**  
6.111 visitas



295.000 veces se vieron  
nuestras entradas en facebook  
468.000 páginas de nuestra  
web han sido visitadas.

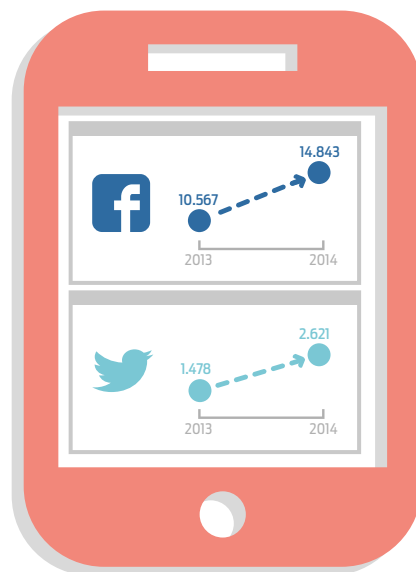




La gran mayoría utiliza el teléfono, fax, correo electrónico, web, redes sociales.

Cada vez se interacciona más en nuestros perfiles de redes sociales: comentan, comparten, les gustan, nos mencionan...

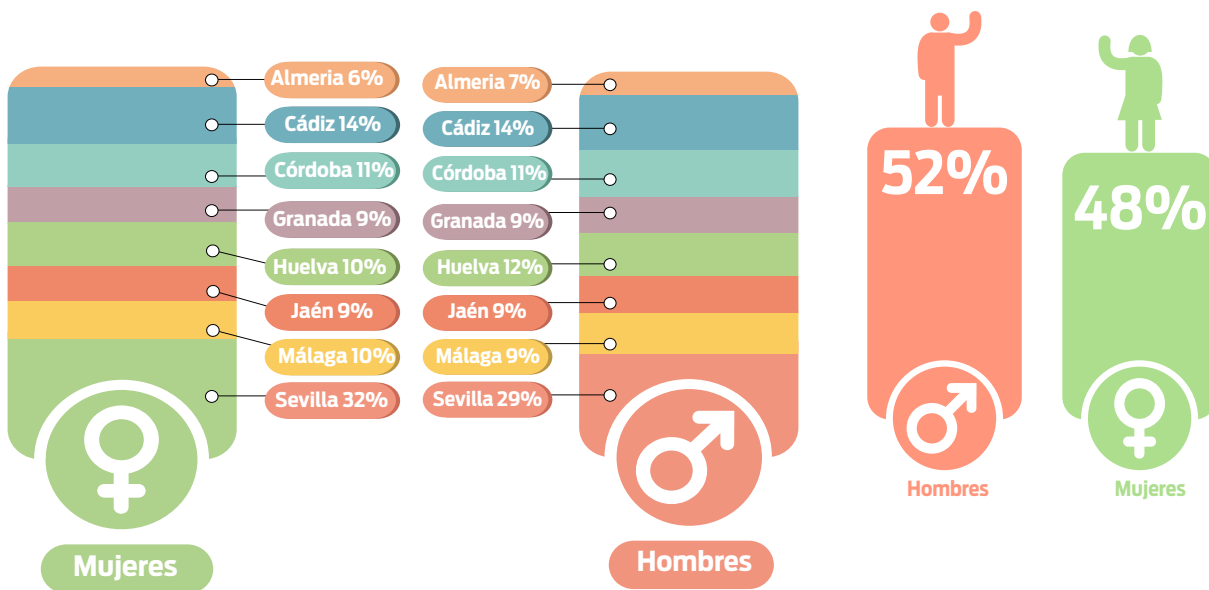
dPA  
2014



## 1.2 CIUDADANÍA Y GÉNERO

Si atendemos a la persona promotora de la queja o consulta dirigida a la Institución durante 2014, observamos un porcentaje equitativo en cuanto al número de las denuncias presentadas por mujeres o por hombres (48% las han realizado mujeres y un 52% hombres).

También su distribución por provincia, teniendo en cuenta el género, nos revela que no existen diferencias significativas, siendo Sevilla y Huelva las dos provincias con valores menos coincidentes.

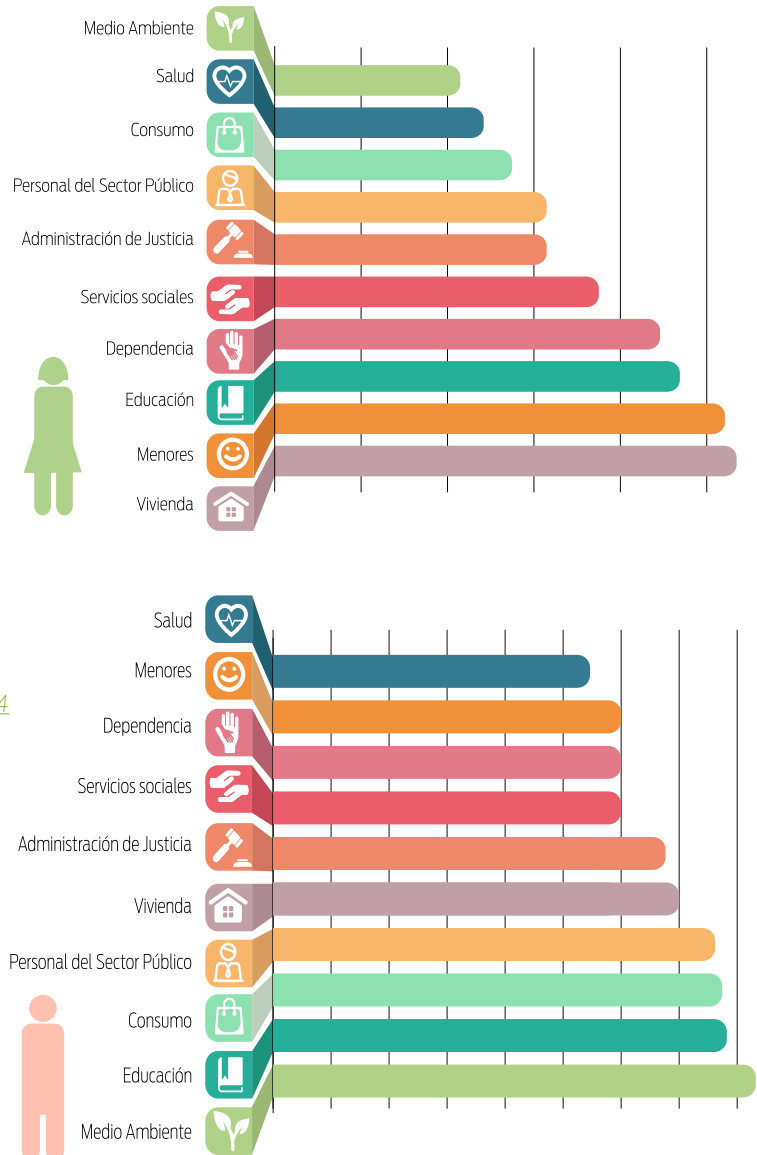


Si bien la cuestión de género no es significativa si atendemos a la variable de la residencia de la persona que promueve la queja o consulta, sí lo es, si tenemos en cuenta las materias o temas que denuncian ante esta Institución.

Así, siguen predominando las quejas o consultas de las mujeres por temas relacionados con la vivienda, la educación, los servicios sociales, menores, o dependencia.

En cuanto a las cuestiones que más motivan a los hombres a acudir al dPA son las relacionadas con el medio ambiente, la educación, el consumo o su empleo en el sector público.

\* [Ver tabla en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)





## 2. NUESTRAS ACTUACIONES

### 2.1 UN TOTAL DE 18.689 ACTUACIONES EN DEFENSA DE LOS DERECHOS SOCIALES DE LOS ANDALUCES

La actividad del dPA durante 2014 ha seguido la misma línea del ejercicio anterior, tanto en el número de actuaciones como con la problemática de las mismas. Así, el Defensor del Pueblo Andaluz tramitó en 2014 un total de **18.689** actuaciones.

El desglose de estas grandes cifras arrojan los siguientes datos: 5.944 escritos nuevos de queja de los ciudadanos y ciudadanas y 179 quejas de oficio, lo que suponen, 6.123 quejas nuevas en 2014. De éstas, 419 han requerido de una mediación del Defensor.

\* [Ver tabla en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)

A estas quejas nuevas presentadas por la ciudadanía durante 2014, se suman las 2.889 de años anteriores.

En total, 9.012 quejas gestionadas en el presente ejercicio.

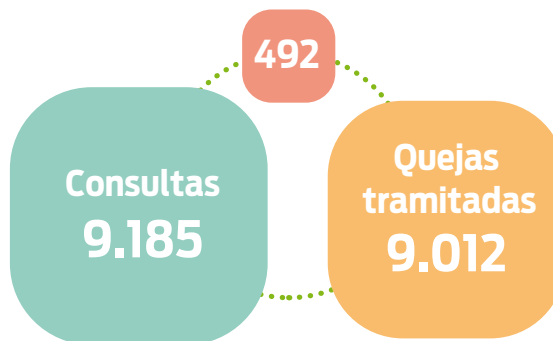
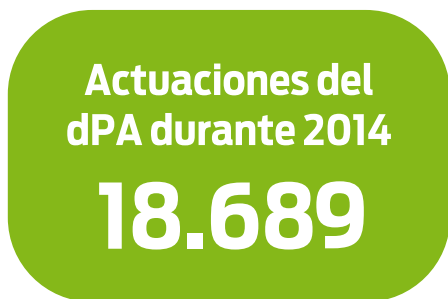
\* [Ver tabla en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)

\* [Ver tabla en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)

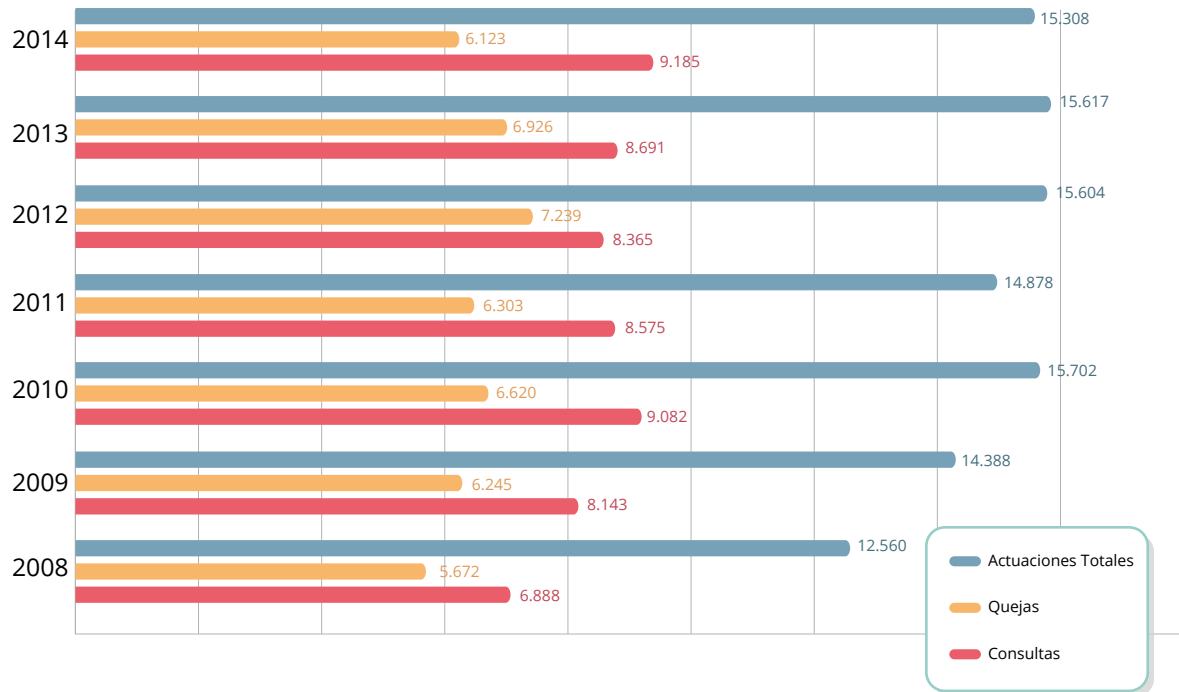
A ello hay que añadir aquellos ciudadanos y ciudadanas que han sido atendidos y ofrecido asesoramiento y gestión de su problema por la Institución, en un total de 9.185 consultas, ya fuera presencial, por teléfono, vía postal, portal de internet o redes sociales.

\* [Ver tabla en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)

#### Promoción de derechos



## Evolución de las quejas y consultas por año



	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Actuaciones Totales	12560	14388	15.702	14.878	15.604	15.617	15.308
Quejas	5.672	6.245	6.620	6.303	7.239	6.926	6.123
Consultas	6.888	8.143	9.082	8.575	8.365	8.691	9.185

## 2.2 UN 50% SOBRE VULNERACIÓN DE DERECHOS SOCIALES

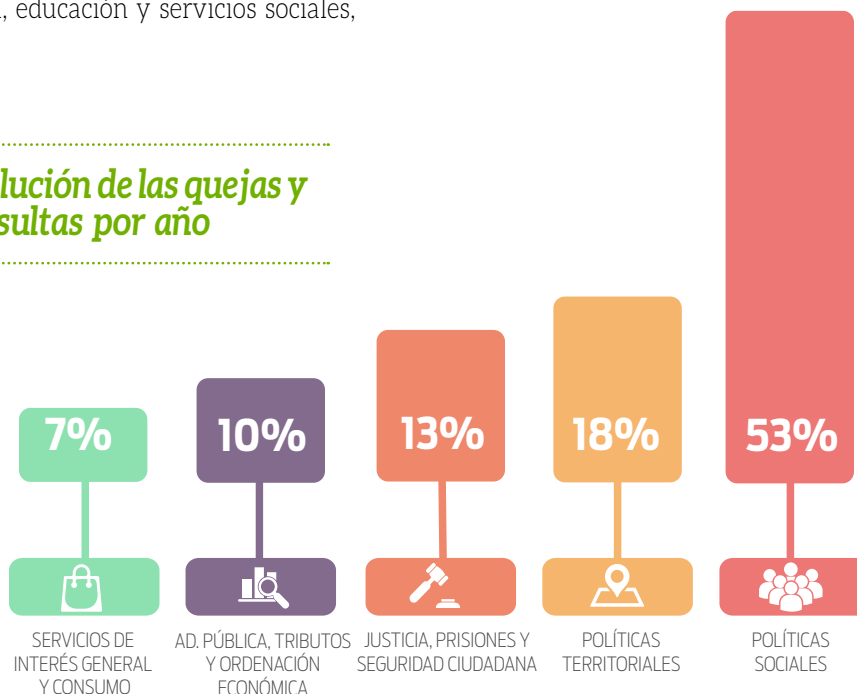
Como dato de interés, la actuación del Defensor del Pueblo Andaluz durante 2014 ha seguido caracterizada por una tendencia al alza de las materias que afectan directamente al Estado del Bienestar (53%), consecuencia de los efectos de la crisis, junto con el aumento progresivo de aquellas relacionadas con la prestación de los servicios de interés general.

El mayor grueso ha correspondido a actuaciones en materia de vivienda, educación y servicios sociales,

seguidas de las relacionadas con la sostenibilidad de nuestras ciudades y territorio y, en un tercer lugar, las reclamaciones ciudadanas en materia de justicia.

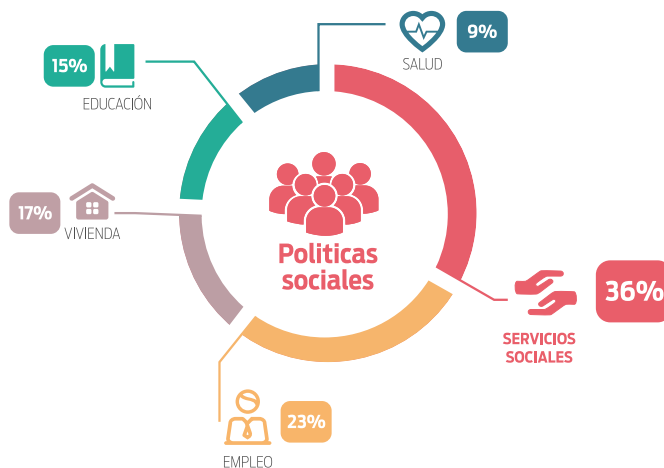
El detalle del desglose de las submaterias que engloban cada uno de estos grandes bloques temáticos, en relación con la provincia, ofrece la siguiente serie de gráficos.

### *Evolución de las quejas y consultas por año*



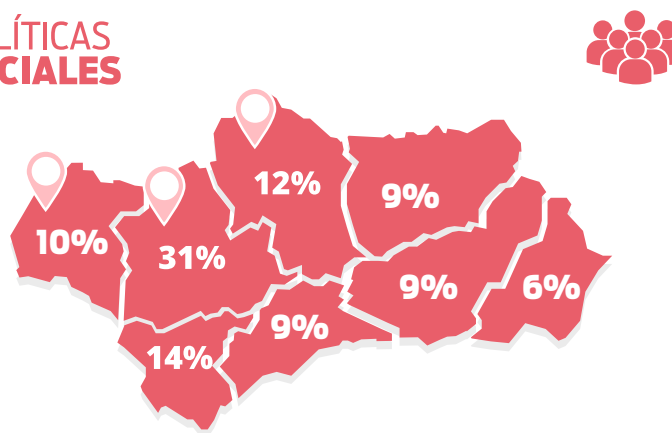
## GRÁFICOS. SUBMATERIAS DE POLÍTICAS SOCIALES Y SU DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL

*Desglose de actuaciones en el grupo de materia “Políticas Sociales”*



*Actuaciones del grupo de materias “Políticas Sociales” por provincias*

### POLÍTICAS SOCIALES

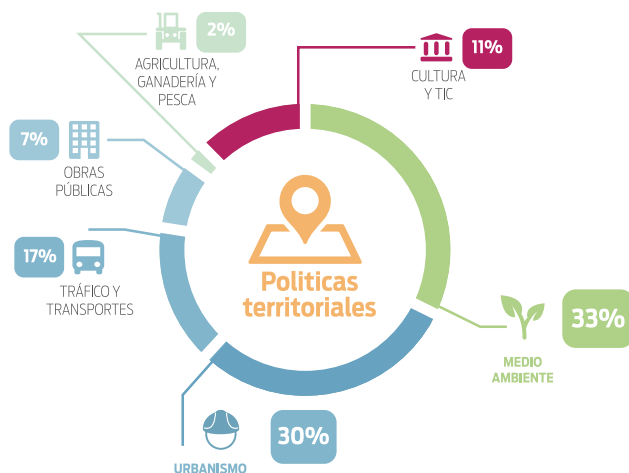


Servicios sociales y empleo son las actuaciones que han tenido más incidencia.

Las provincias más afectadas, siempre en relación a su peso poblacional, han sido Huelva, Sevilla y Córdoba.

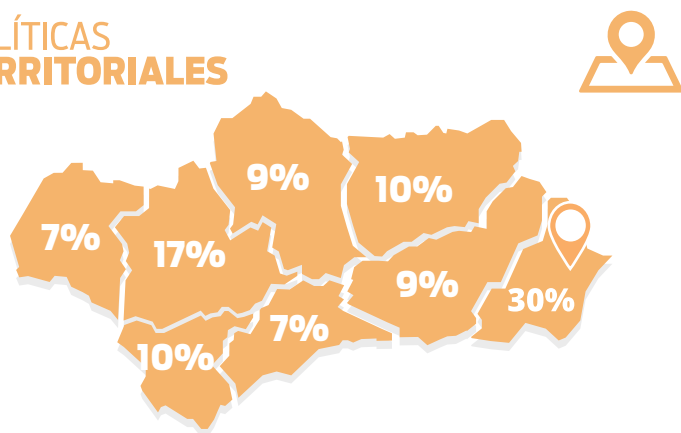
## GRÁFICOS. SUBMATERIAS DE POLÍTICAS TERRITORIALES Y SU DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL

*Desglose de actuaciones en el grupo de materia “Políticas Territoriales”*



*Actuaciones del grupo de materias “Políticas Territoriales” por provincias*

### POLÍTICAS TERRITORIALES



*Destacan las actuaciones de medio ambiente y urbanismo.*

*Se diferencia ampliamente Almería.*

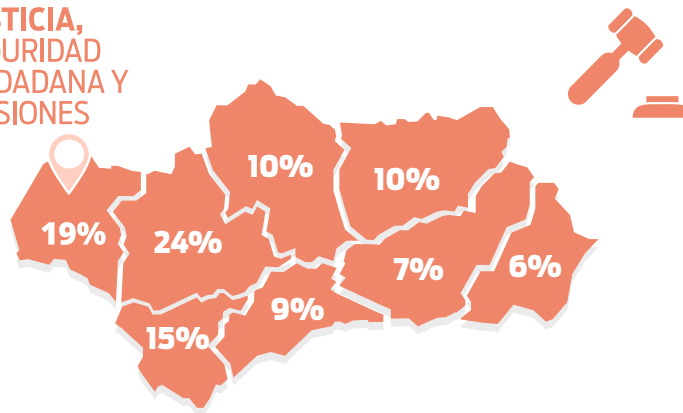
## GRÁFICOS. SUBMATERIAS DE JUSTICIA, SEGURIDAD CIUDADANA Y PRISIONES. DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL

*Desglose de actuaciones en el grupo de materias "Justicia, Seguridad Ciudadana y Prisiones"*



*Actuaciones del grupo de materias "Políticas Sociales" por provincias*

**JUSTICIA,  
SEGURIDAD  
CIUDADANA Y  
PRISIONES**



Son los asuntos relacionados con la Administración de Justicia sobre los que más hemos actuado. Destaca significativamente Huelva.

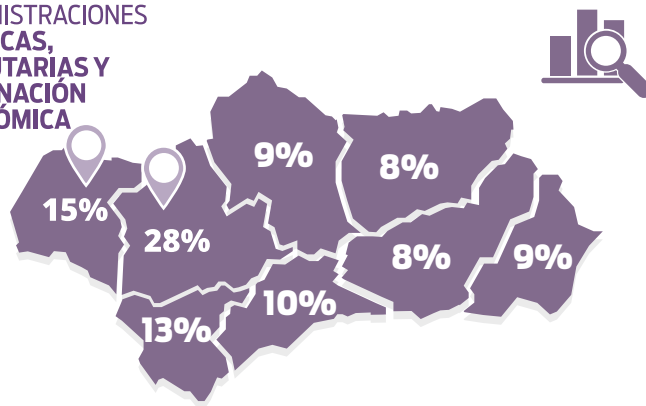
## GRÁFICOS. SUBMATERIAS AD.PÚBLICAS, TRIBUTARIAS Y ORDENACIÓN ECONÓMICA. DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL

*Desglose de actuaciones en el grupo de materias “Ad. Públicas, Tributarias y Ordenación Económica”*



*Actuaciones del grupo de materias “Ad. Públicas, Tributarias y Ordenación Económica” por provincias*

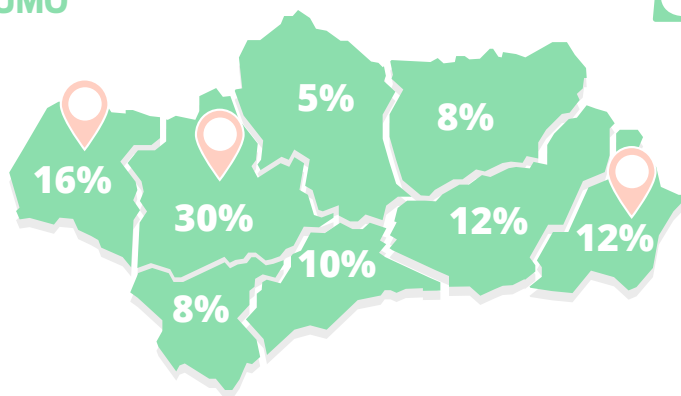
ADMINISTRACIONES  
PÚBLICAS,  
TRIBUTARIAS Y  
ORDENACIÓN  
ECONÓMICA



*Mantienen un nivel similar las distintas materias.*

*Huelva y Sevilla son las más afectadas.*

## SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL Y CONSUMO



*En actuaciones sobre servicios de Interés General y Consumo concentra el mayor número de actuaciones Almería, Huelva y Sevilla.*



## 2.3 LA SIGNIFICATIVA APUESTA DEL DPA POR LAS MEDIACIONES

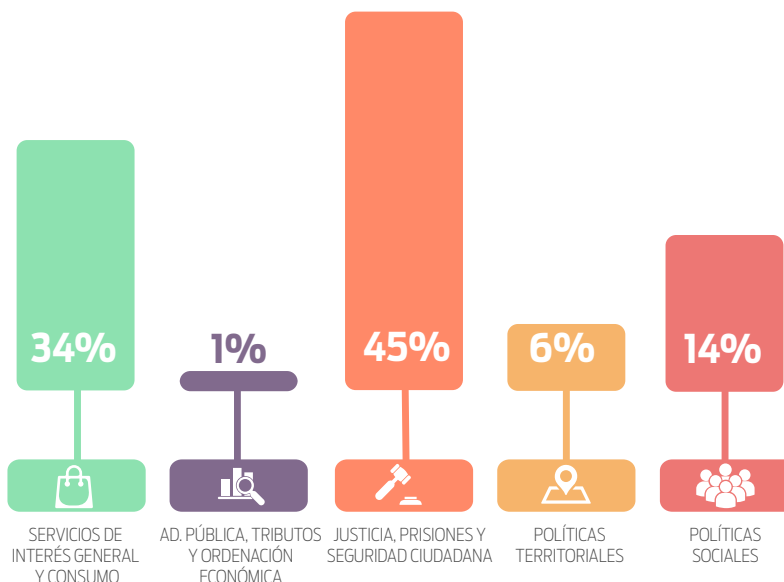
Significativa ha sido, además, la labor de mediación de la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz, que ha supuesto un incremento del 205% con respecto a 2013.

Estas se han llevado a cabo, sobre todo, ante las entidades financieras para la aplicación del Código de Buenas Prácticas, consecución de daciones en pago y solicitudes de alquileres sociales tanto de deudores hipotecarios como de personas ocupantes sin título de viviendas propiedad de estas entidades que estaban desocupadas.

También han sido significativas las mediaciones ante las compañías suministradoras de agua y luz en las quejas de cortes de suministro y petición a los ayuntamientos para que incluyan en sus ordenanzas reguladoras medidas que eviten estas situaciones por razones económicas.

Y hemos continuado con nuestra mediación ante los bancos para la retirada de las cláusulas suelo abusivas.

### Distribución de las Mediaciones por grandes grupos de materias



## 3. NUESTROS RESULTADOS

### 3.1 LA ADMINISTRACIÓN ACEPTA NUESTRA ACTUACIÓN EN EL 94% DE LOS CASOS CERRADOS DONDE SE HABÍA DETECTADO IRREGULARIDAD

De los 3.052 casos admitidos a trámite y cerrados en este ejercicio, en 1.631 se ha detectado que existe irregularidad de la Administración.

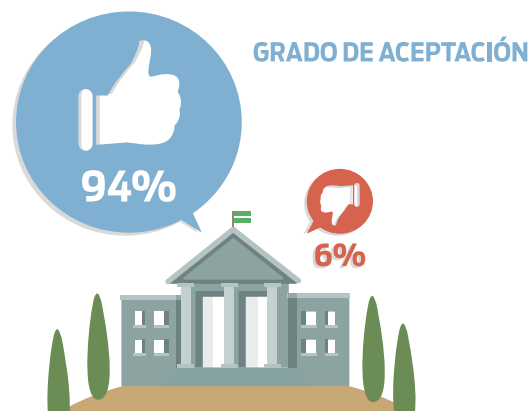
\* [Ver tabla Informe Anual interactivo dPA 2014](#)

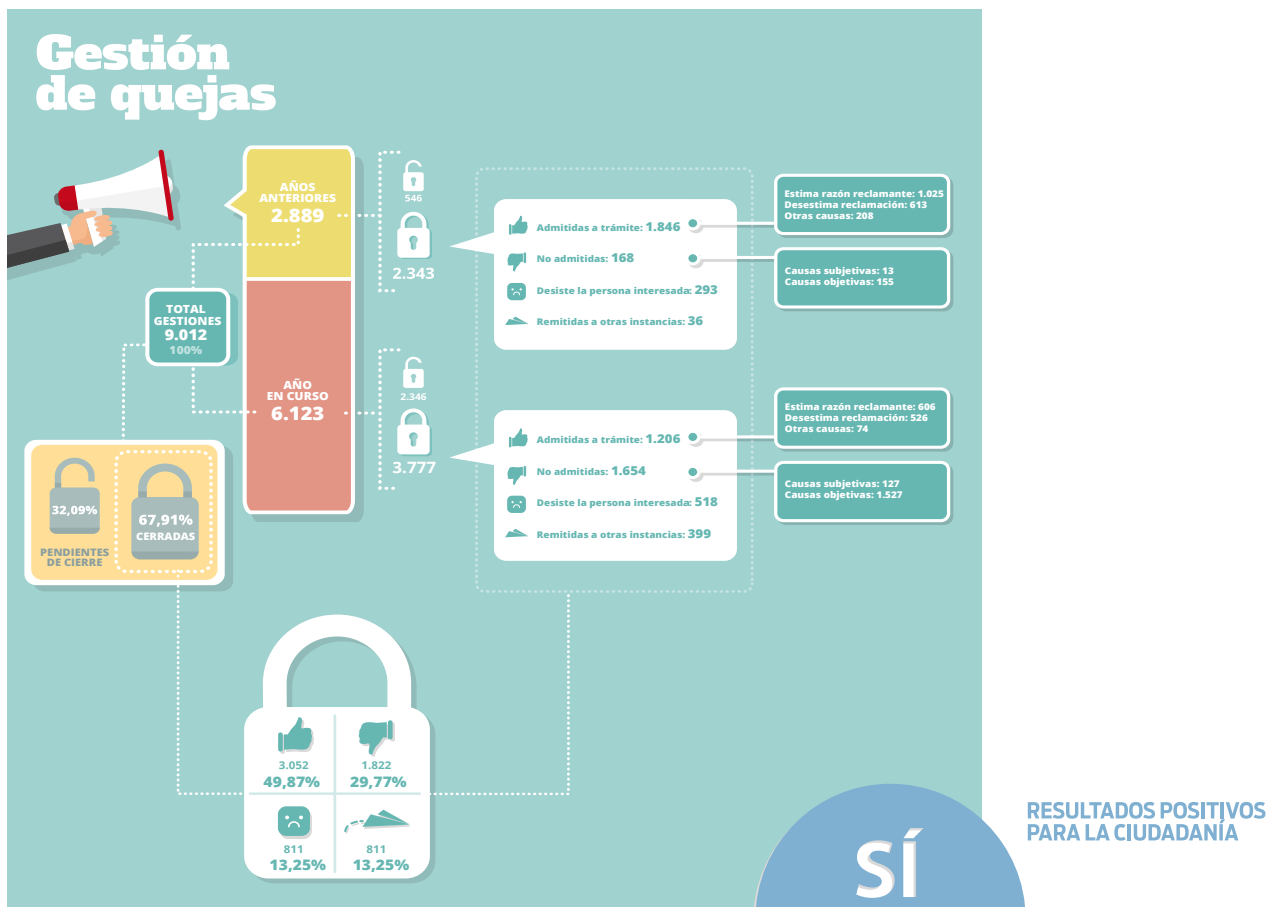
De ellos, en un 94% se ha aceptado nuestra actuación y hemos logrado que el asunto se haya solucionado o se encuentre en vías de solución. Solo en el 6% de los casos se ha rechazado nuestra resolución de mediación, nos hemos visto obligados a dar cuenta al Parlamento de nuestras resoluciones o ha existido discrepancia técnica de la Administración con las mismas.

Frente a ello, otros 1.131 asuntos se han resuelto sin que hubiera una actuación incorrecta por parte de la Administración, lo que supone un 37,06%.

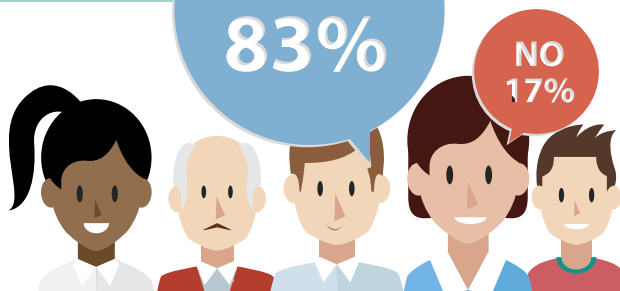
El resto de supuestos, hasta completar los 6.120 expedientes cerrados en 2014 lo conforman 1.822 quejas no admitidas; 811 donde la persona ha desistido por diferentes causas y 435 quejas que hemos remitido a otros organismos por no ser competencia de nuestra actuación. (Ver infografía página siguiente)

\* [Ver tabla Informe Anual interactivo dPA 2014](#)





Una labor que año tras año se consolida, como lo muestra el hecho de ser la segunda institución andaluza que obtiene el mayor grado de confianza de la ciudadanía por su trabajo (fuente CADPEA. Medios EGOPA 2007.2014), sólo precedida por las Universidades andaluzas.



## 3.2 80% DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES

La principal valoración que hemos de manifestar es el normal desarrollo de los cauces de colaboración de las Administraciones Públicas con el Defensor del Pueblo Andaluz en el desempeño de sus funciones, que alcanza el 80%.

Si bien, en este año, nos hemos visto obligados a reiterar por segunda vez esta colaboración en 758 casos (18%) y en 64 ocasiones (2%) ha sido necesario dirigir escritos formales de Advertencia ante la persistencia en no enviar la información solicitada.

En total, en 822 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 solo en un 20% 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.

Esa colaboración se sustancia en las peticiones de información que dirigimos a las Administraciones, habiéndose recibido en este ejercicio 4.132 informes (el 97% de los 4.253 escritos realizados por la Institución para atender la demanda ciudadana).

### COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES

