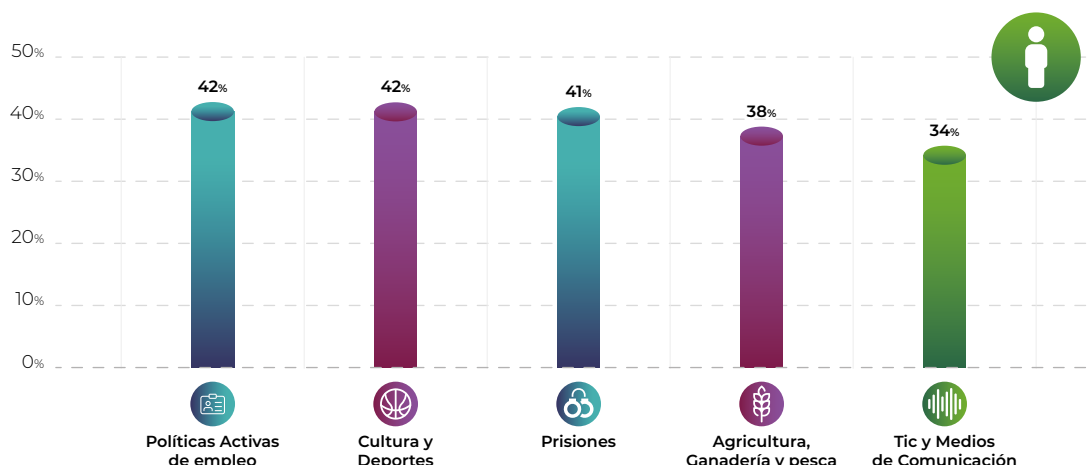


Gráfico 6. Los 5 temas de quejas y consultas de hombres que más se diferencian de las mujeres

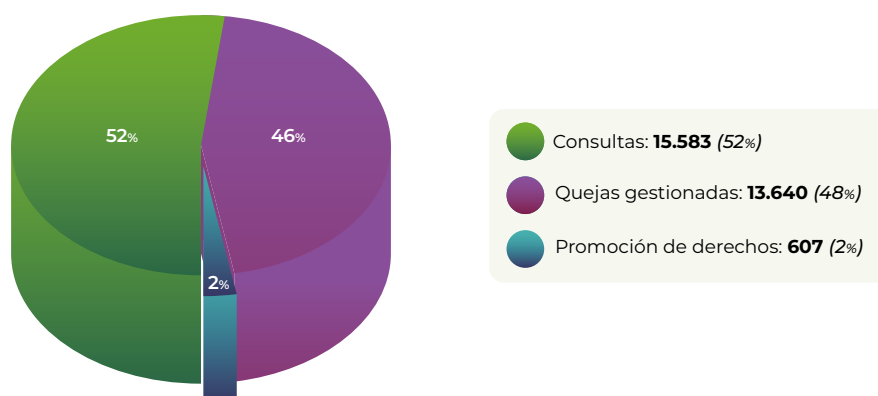


5.1.2. Nuestras actuaciones

5.1.2.1. Un total de 29.830 actuaciones en defensa de los derechos de los andaluces

La actividad del dPA durante 2023 ha supuesto un total de 29.830 actuaciones; 13.640 quejas gestionadas (de parte, de oficio, mediaciones); 15.583 consultas; y 607 de promoción de derechos (jornadas, guías, reuniones, foros, actividades institucionales, etcétera).

Gráfico 7. Actuaciones del dPA 2023

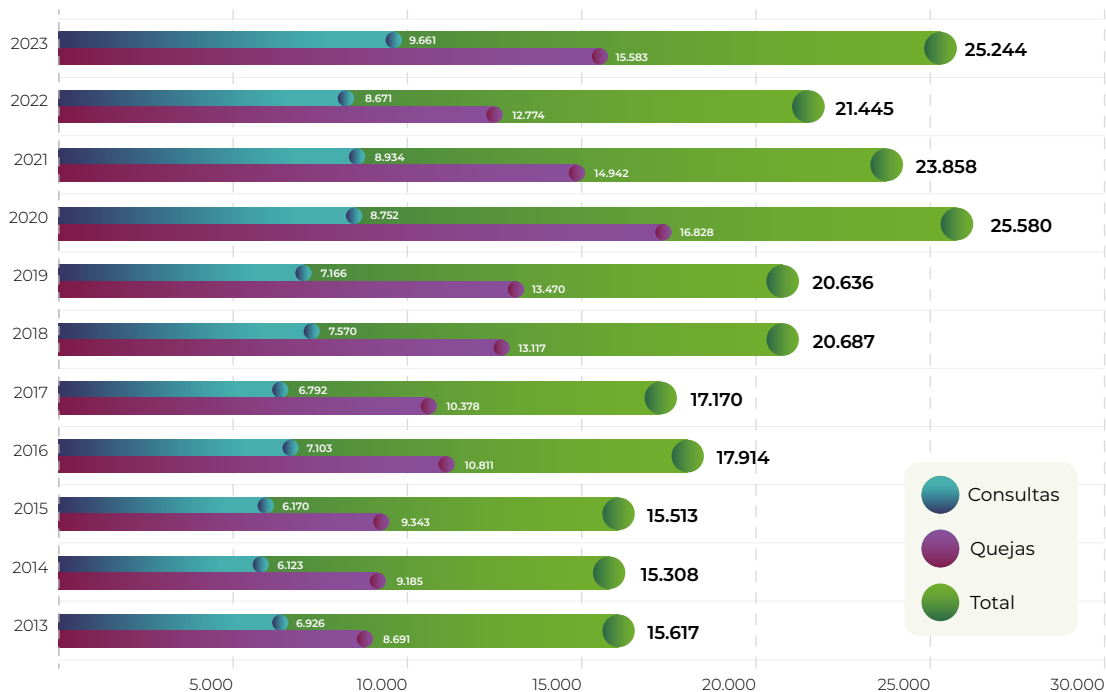


El desglose de estas grandes cifras arroja los siguientes datos: 9.593 escritos nuevos de queja de la ciudadanía y 68 quejas de oficio, lo que suponen 9.661 quejas iniciadas en 2023. A estas quejas nuevas se suman las 3.979 de años anteriores. En total, 13.640 quejas gestionadas en el presente ejercicio. [Ver tabla Anexo-Distribución de quejas gestionadas en el año por Materias y Causas de Conclusión.](#)

A esto hay que añadir la ciudadanía que ha sido atendida y se le ha ofrecido asesoramiento y gestión de su problema por la Institución, en un total de 15.583 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.](#)

Gráfico 8. **Evolución de quejas iniciadas, consultas y total de actuaciones por año.**
En 2023: 15.583 consultas y 9.661 quejas iniciadas.



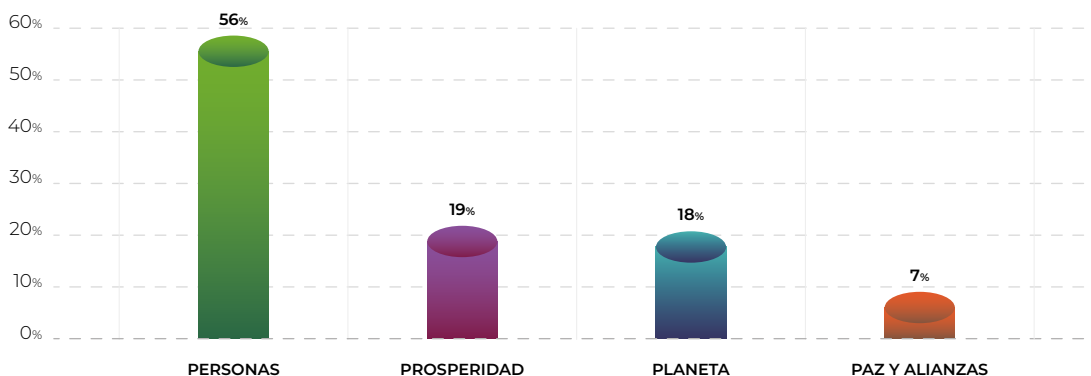
5.1.2.2. Detalle de nuestra actividad en relación con los ODS de la Agenda 2030

En el marco del plan diseñado con la Agenda 2030, los objetivos de desarrollo sostenible -como ya se ha indicado en el presente informe- se interrelacionan entre sí para ofrecer una respuesta a los desafíos globales más importantes. En este sentido, siguiendo la estructura que gira en torno a sus cinco ejes centrales: Personas, Planeta, Prosperidad, Paz y Alianzas, la Institución del Pueblo andaluz ha realizado un detalle cuantitativo de las actuaciones que se describen a continuación, entendiendo en todos los casos:

- ▶ El compromiso del dPA por la dignidad de las personas
- ▶ El compromiso del dPA por el planeta y sus recursos para favorecer una vida plena, en armonía con el entorno
- ▶ El compromiso del dPA por fomentar el crecimiento económico, inclusivo, sostenible y digno
- ▶ El compromiso del dPA por fomentar sociedades inclusivas y alianzas estratégicas

A modo de conclusión, un año más, la actuación del Defensor del Pueblo andaluz ha seguido caracterizada por las materias que afectan directamente al Estado del Bienestar (56% del total de nuestras actuaciones), y que se engloban, en su práctica totalidad en el eje central de los ODS considerado como "Personas".

Gráfico 9. Desglose de actuaciones por grandes grupos de materias.



Seguidamente realizamos un análisis de cada grupo de materias, agrupados a su vez en uno de los 5 ejes claves de los ODS. En lo que respecta al análisis provincial, 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.

Gráfico 10. Detalle del grupo de materias del dPA englobado en el eje de Personas.

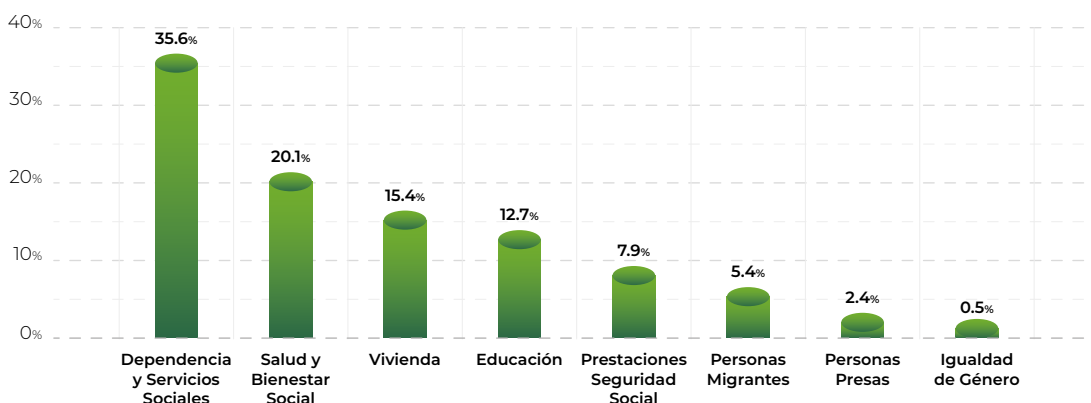


Gráfico 11. Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Eje de Personas.

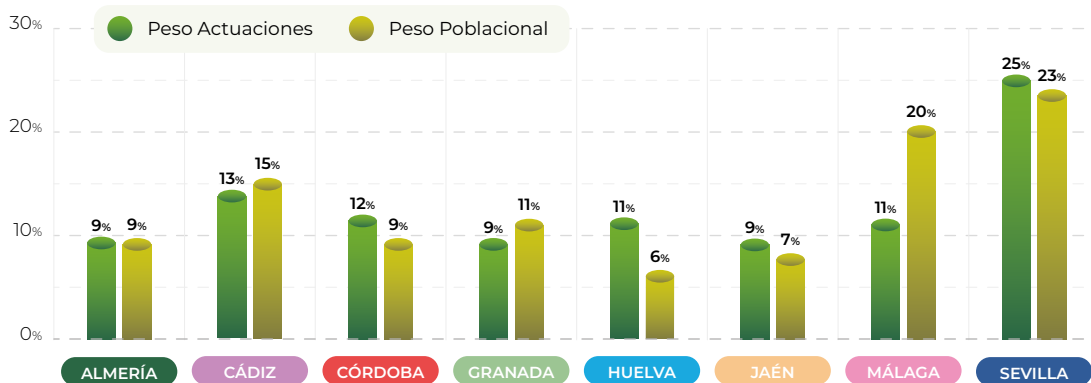


Gráfico 12. Detalle del grupo de materias del dPA englobado en el eje de Planeta.

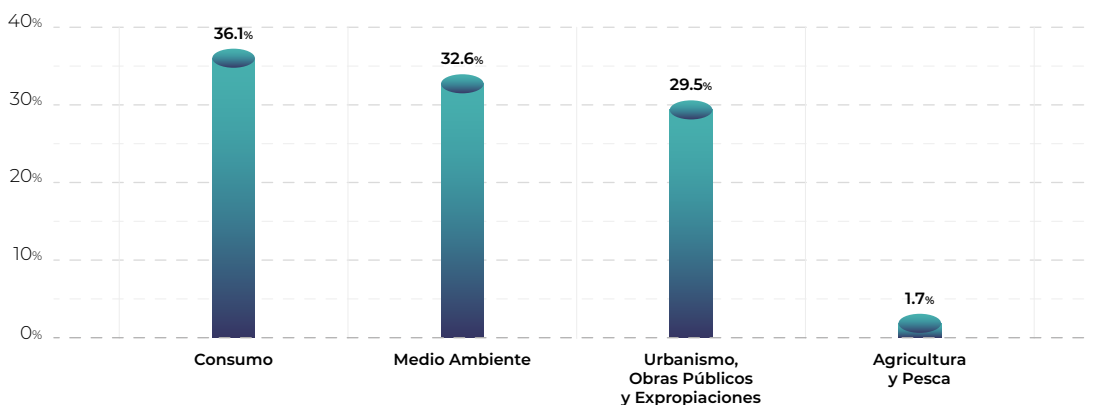


Gráfico 13. Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Eje de Planeta.

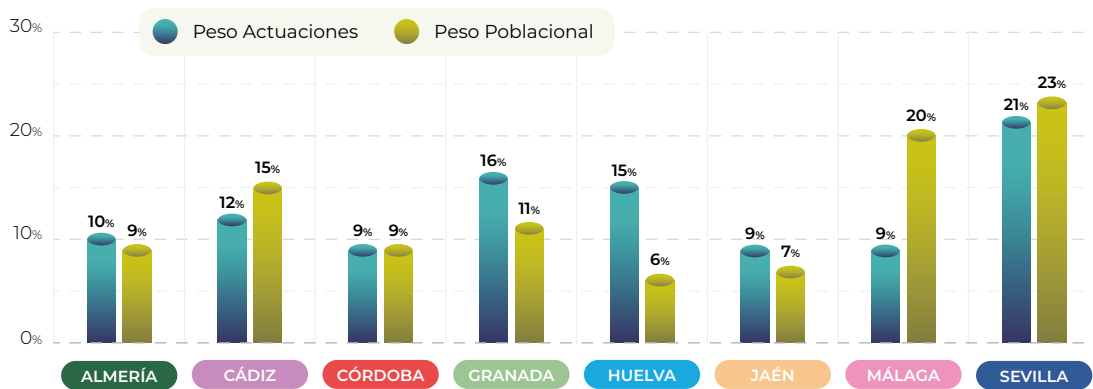


Gráfico 14. Detalle del grupo de materias del dPA englobado en el eje de Prosperidad.

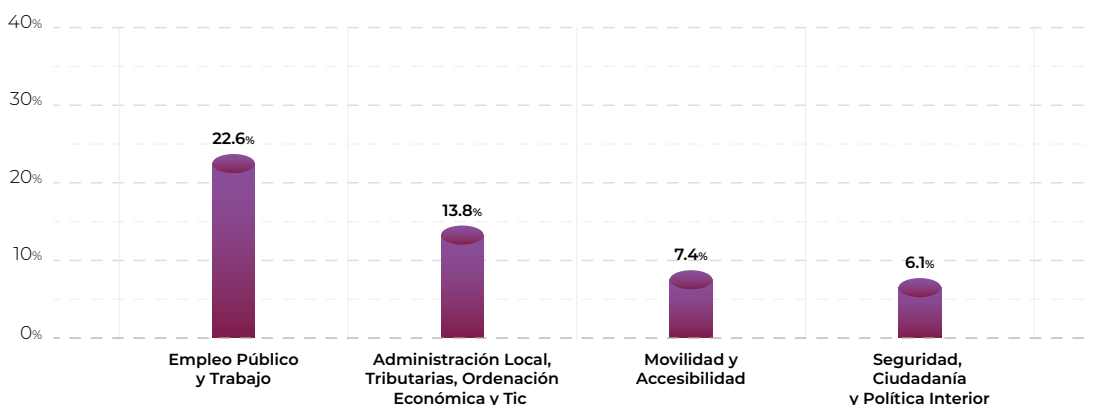


Gráfico 15. Incidencia en relación al peso poblacional por provincia. Eje de Prosperidad.

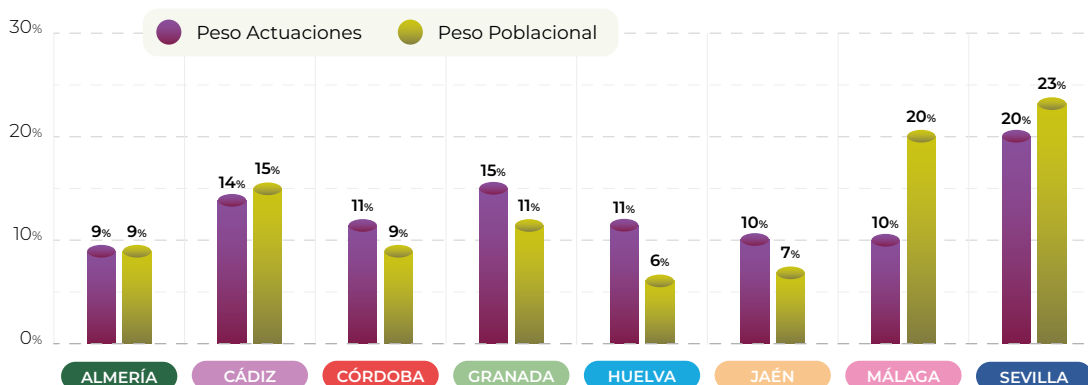
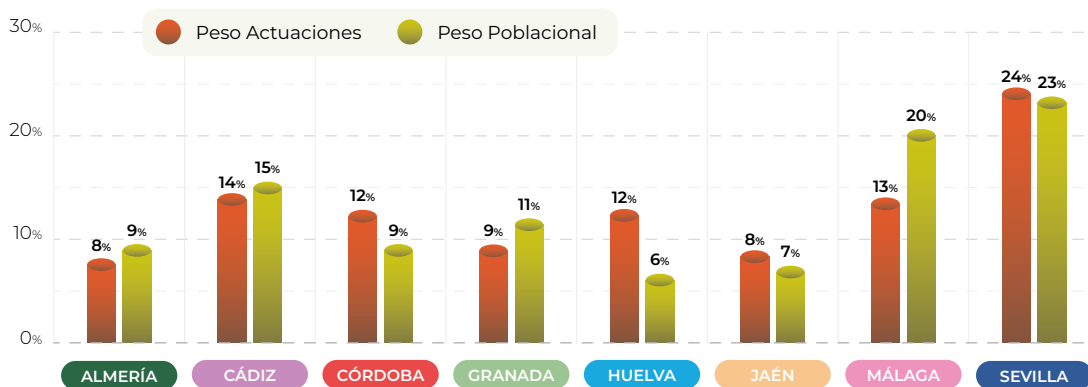


Gráfico 16. Incidencia en relación al peso poblacional por provincia. Eje Paz y Alianzas*.

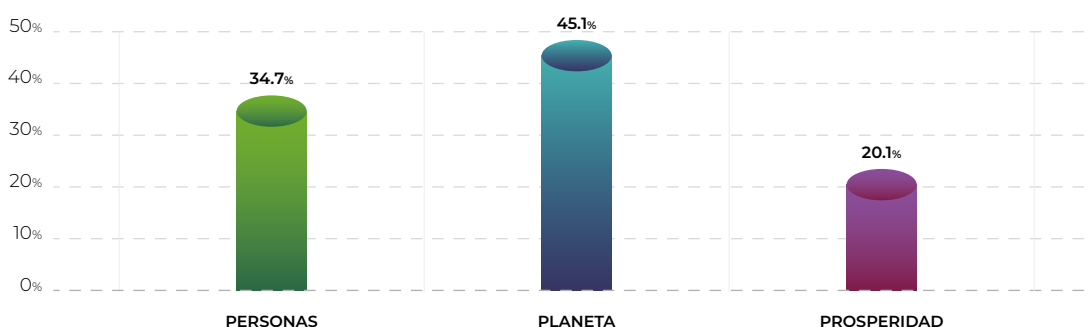


*Se recogen aquí solo las actuaciones en materia de Justicia pues las otras materias que constituyen este bloque (Mediación y Atención a la ciudadanía) son actuaciones transversales

5.1.2.3. Mediaciones

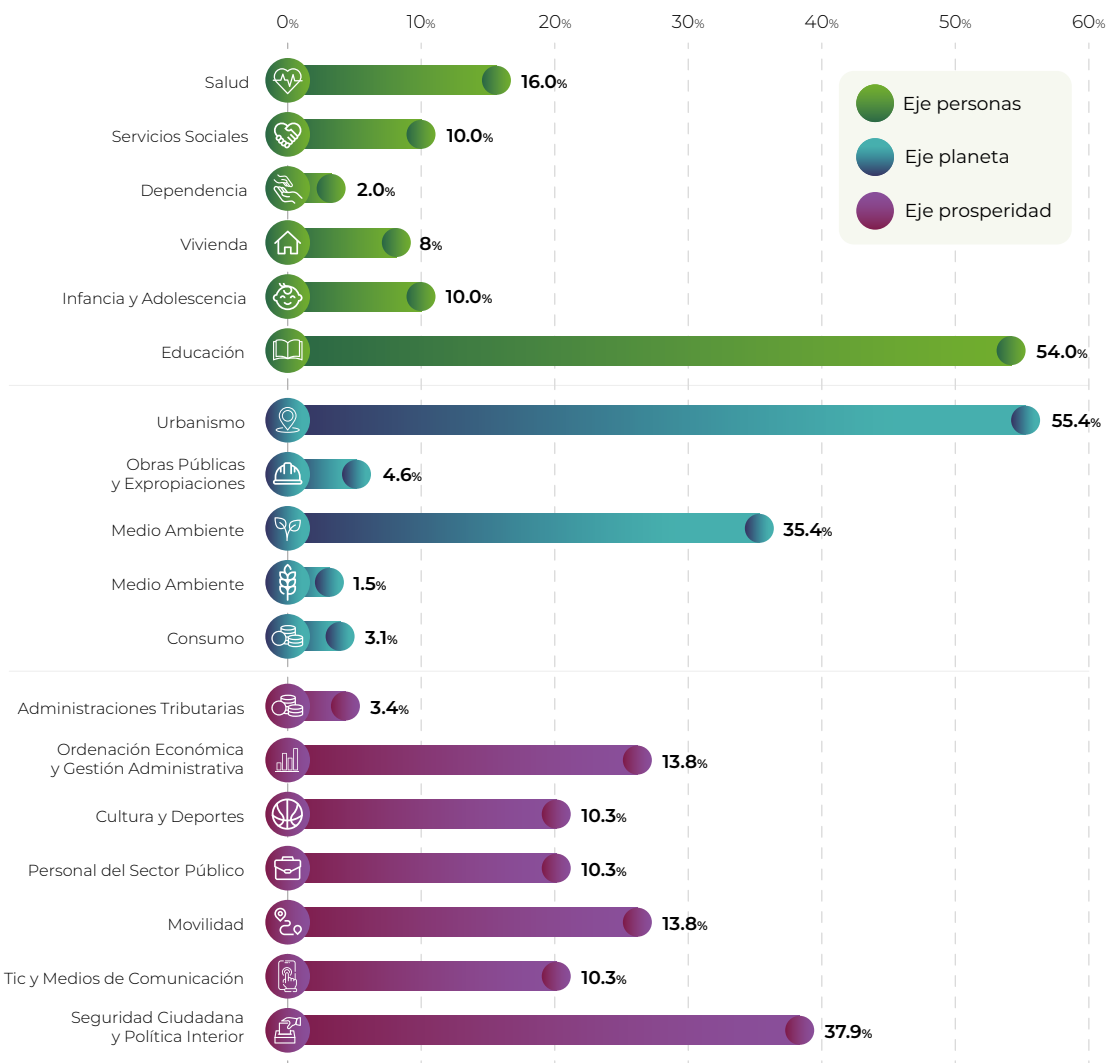
La labor de mediación del dPA en 2023 mantiene un ritmo similar al de años anteriores, tanto en número de mediaciones como en su distribución por bloques de materias.

Gráfico 17. Gráfico de la distribución de las mediaciones por grupos de materias.



A continuación mostramos el detalle de cada bloque temático.

Gráficos 18, 19 y 20. **Mediaciones. Desglose por el grupo de materias.**

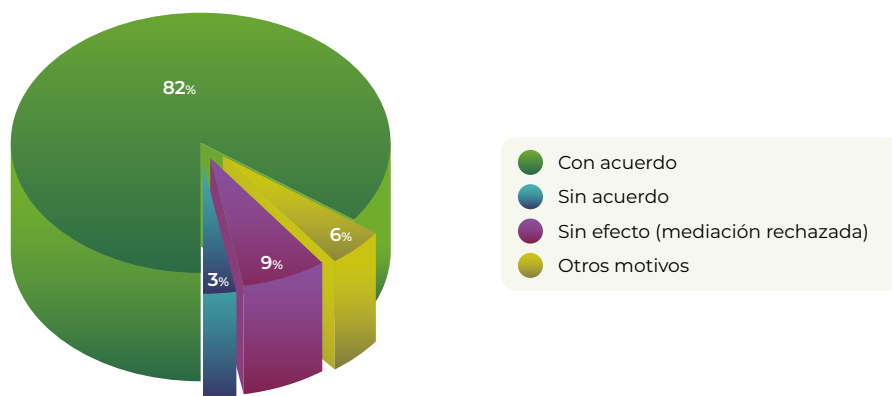


Asimismo, es de interés destacar otros gráficos que recogen la evolución de la mediación en la Defensoría atendiendo a criterios de resultados, satisfacción de las partes y colaboración de las administraciones

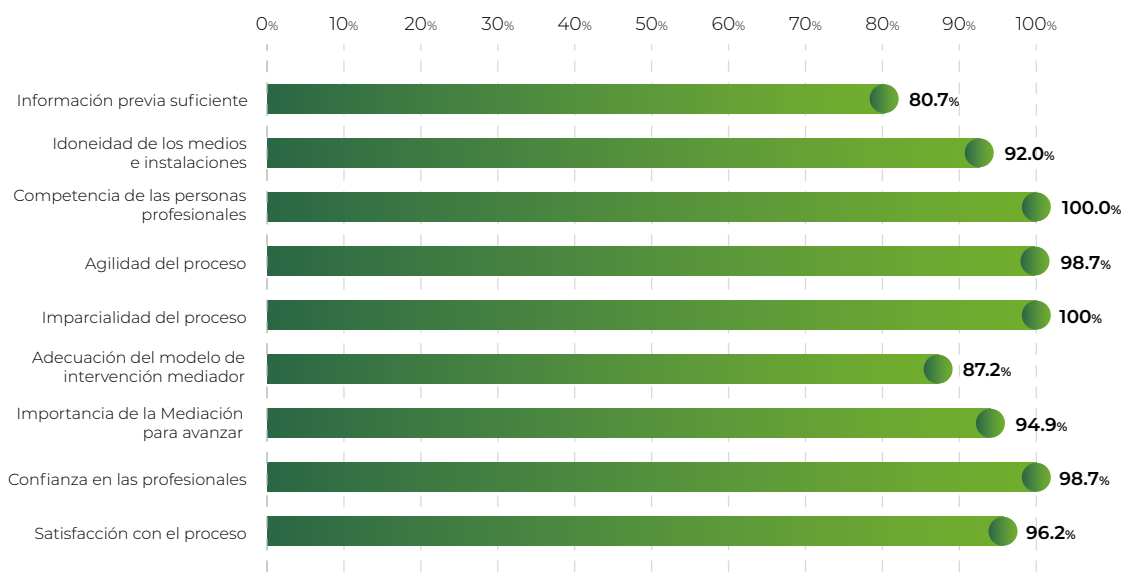
Gráficos 21. **Histórico del peso de las mediaciones.**



Gráficos 22. Causas de cierre de las Mediaciones iniciadas.



Gráficos 23. Resultado de las encuestas.



Gráficos 24. Mediaciones en relación al peso poblacional y de la Ciudadanía que acude al dPA, por provincias.

