

5. Rendición de cuentas

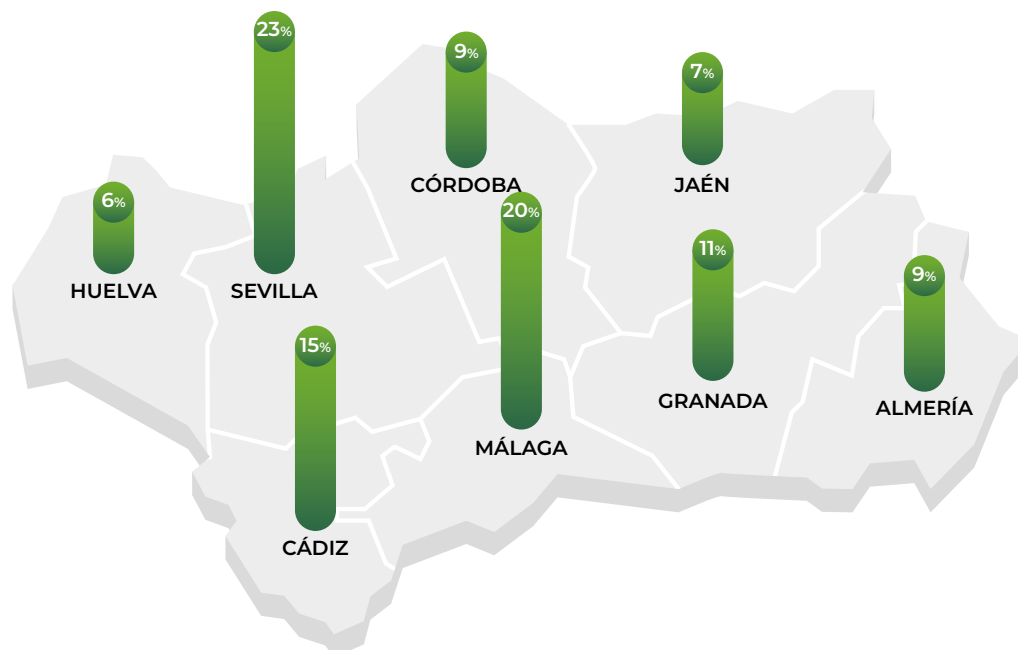
5.1. Datos estadísticos

A continuación, exponemos los **principales datos de gestión** analizados desde una 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, con un análisis provincial y su reflejo conforme al compromiso de la Institución para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030
- ▶ **los principales resultados** de nuestra actividad cuando valoramos el trabajo en defensa de quienes nos han depositado su confianza.

Gráfico 0. Peso de la población de cada provincia.

Gráfico 0.
Peso de la población
de cada provincia



En los siguientes gráficos detallaremos nuestras actuaciones ponderadas en función del peso que tiene la población de cada provincia en Andalucía. Entendemos que de esta manera es más objetivo, pues no supone la misma participación si, por ejemplo, han acudido 1.000 personas de Cádiz -con 1.250.539 habitantes-, que 1.000 personas de Huelva -con 530.824-. Creemos que así los datos reflejan mejor la realidad de nuestra actividad con respecto a la población afectada. Fuente: INE. Censo población a 01-01-2023.

5.1.1 La ciudadanía

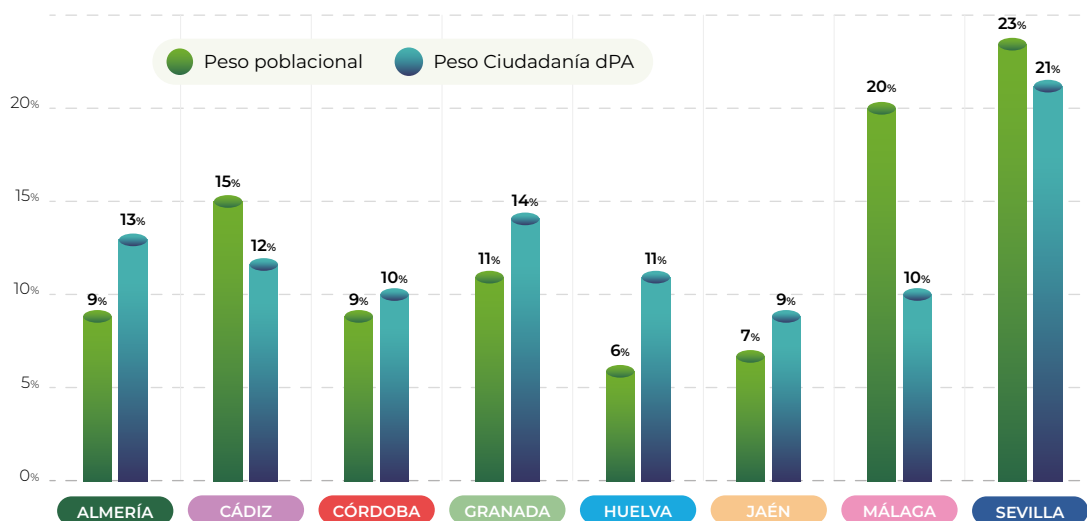
5.1.1.1. Acuden al Defensor 34.882 personas

Un total de 34.882 personas han requerido la intervención del Defensor del Pueblo andaluz durante 2023 demandando la supervisión y/o mediación de los poderes públicos, en lo que entienden supone una vulneración de sus derechos -firmantes de quejas, sin repeticiones-, o buscando información y asesoramiento para el ejercicio de los mismos -consultas-.

Para representar gráficamente las personas que han acudido a la Institución, distribuidas por provincias, se tiene en cuenta el número de personas firmantes de 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. [Ver tabla Relación de Firmantes por Municipios Objeto de las Quejas iniciadas en el año.](#)

Gráfico 1. 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 Almería, Huelva y Granada se supera el peso poblacional. En el caso contrario, en Cádiz y Málaga estamos más alejados del peso poblacional.

5.1.1.2. Nuestra web y redes sociales

También resulta interesante conocer el uso de nuestras webs y de nuestros perfiles en redes por parte de la ciudadanía, como canal de acceso a información sobre sus derechos y vía por la que comunicarnos sus quejas y/o consultas. En total, se han visitado 742.888 páginas de las webs del Defensor del Pueblo andaluz y del Defensor de la Infancia y Adolescencia de Andalucía.

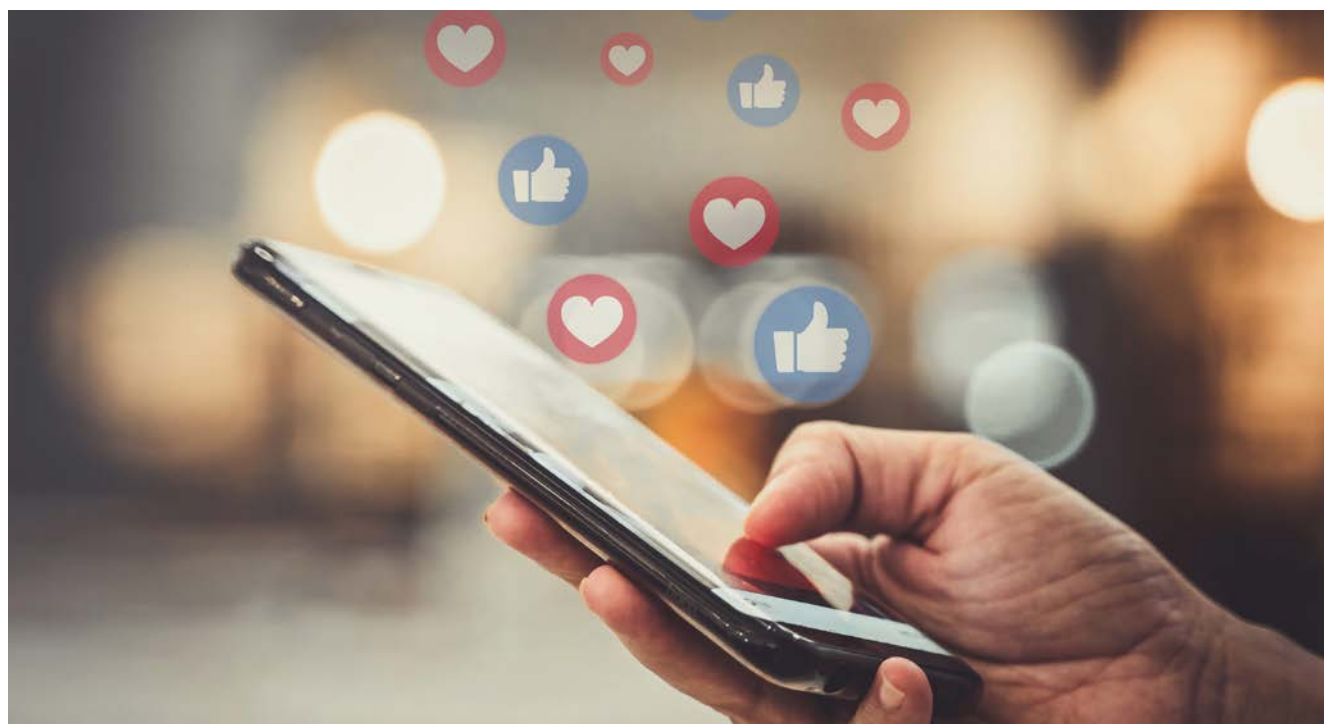


Gráfico 2. Visitas a la web dPA, DMA, Facebook, Twitter y Youtube



Modo en que se comunica la ciudadanía. Por otra parte, la **vía telemática** sigue siendo la preferida. Por esta vía se produjeron el 88% de las comunicaciones, en la línea de crecimiento constante de estos canales.

5.1.1.3. 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 (56% mujeres y 44% 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.

Gráfico 3. Las 10 materias de las que más se quejan o consultan las mujeres

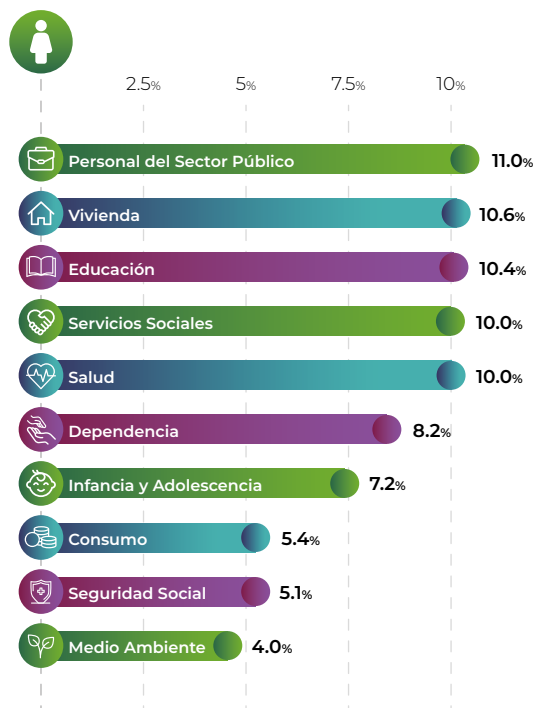
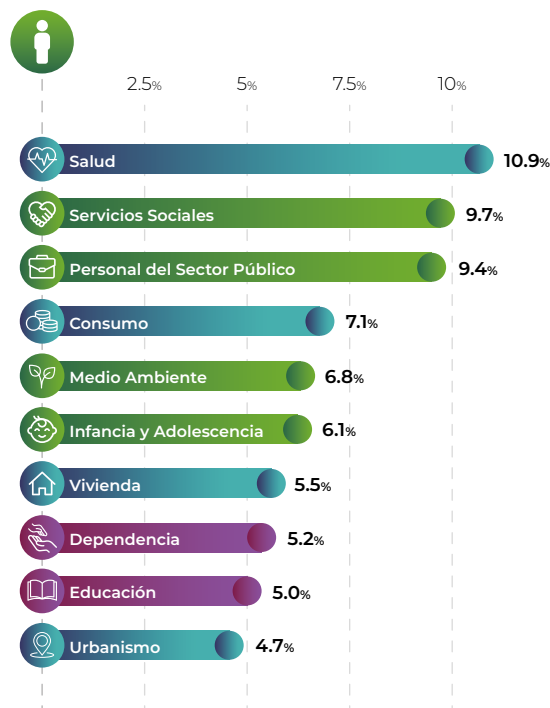


Gráfico 4. Las 10 materias de las que más se quejan o consultan los hombres



Este año, por primera vez, los temas relacionados con el personal del sector público encabezan los asuntos que más han preocupado a las mujeres, seguidos de otras materias habituales como la vivienda y educación. En el caso de los hombres, siguen siendo los de personal del sector público servicios sociales y salud, entre otros.

Además, los asuntos sobre los que los hombres más nos reclaman una actuación a diferencia de las mujeres son las políticas activas de empleo, cultura y deportes, y prisiones, mientras en los asuntos relacionados con igualdad de género, educación y vivienda se encuentran las mayores diferencias a favor de las mujeres.

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

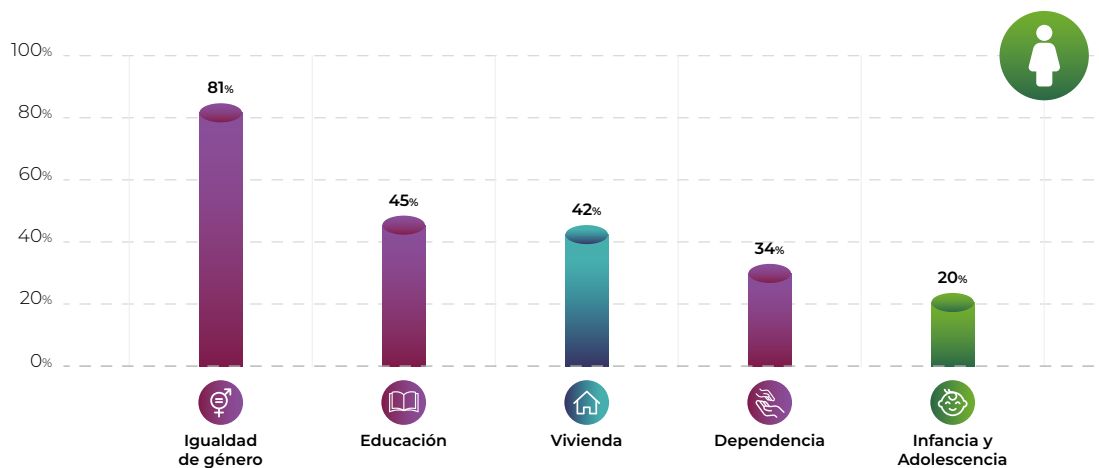
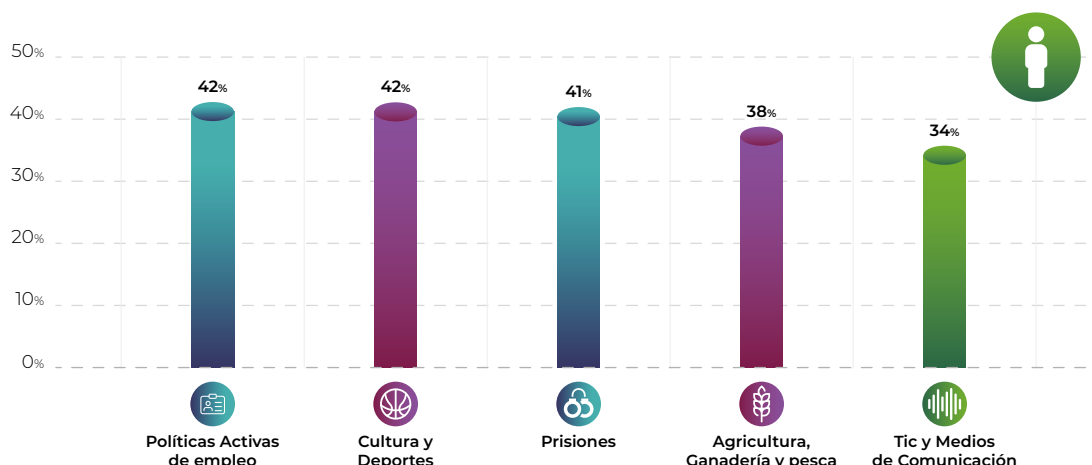


Gráfico 6. Los 5 temas de quejas y consultas de hombres que más se diferencian de las mujeres

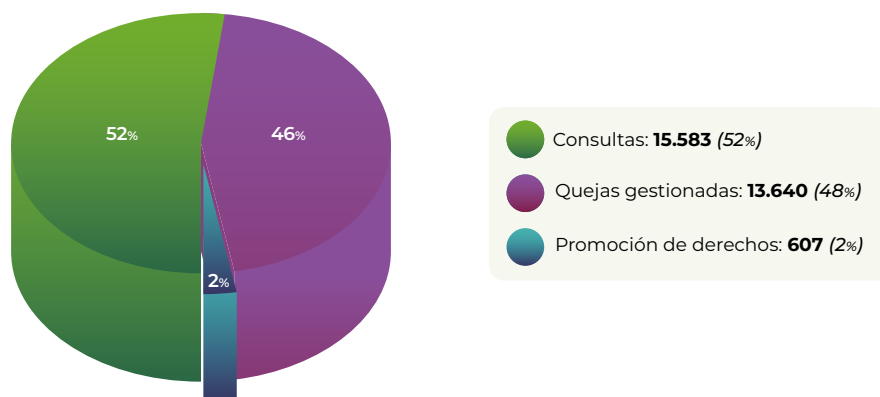


5.1.2. Nuestras actuaciones

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

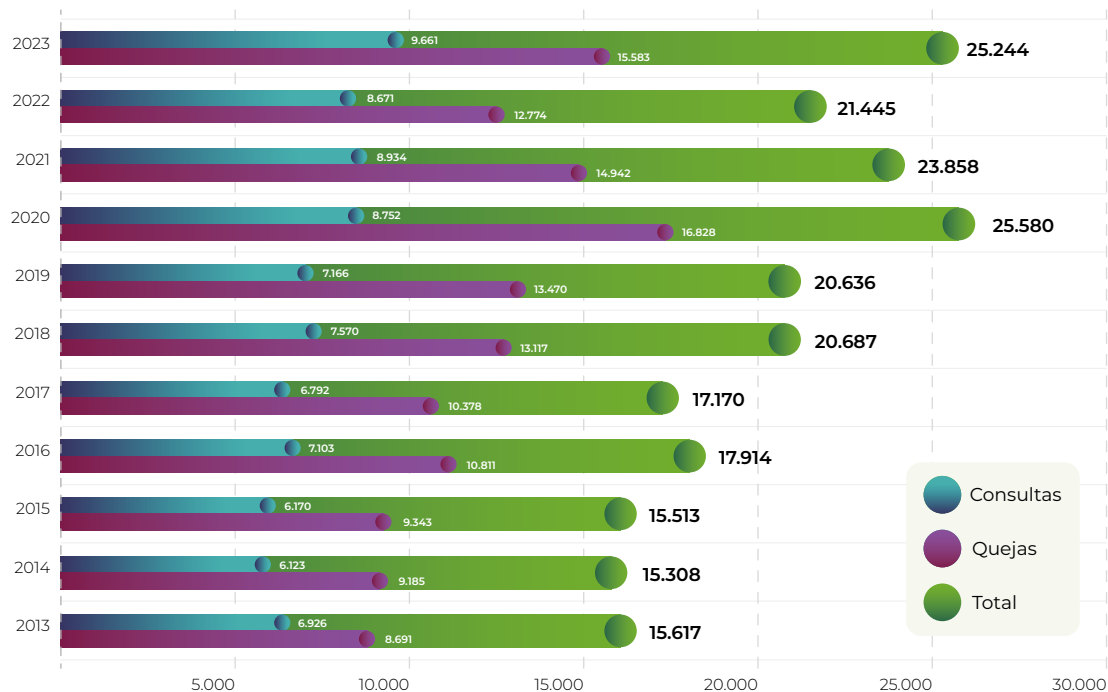


El desglose de estas grandes cifras arroja los siguientes datos: 9.593 escritos nuevos de queja de la ciudadanía y 68 quejas de oficio, lo que suponen 9.661 quejas iniciadas en 2023. A estas quejas nuevas se suman las 3.979 de años anteriores. En total, 13.640 quejas gestionadas en el presente ejercicio. [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.



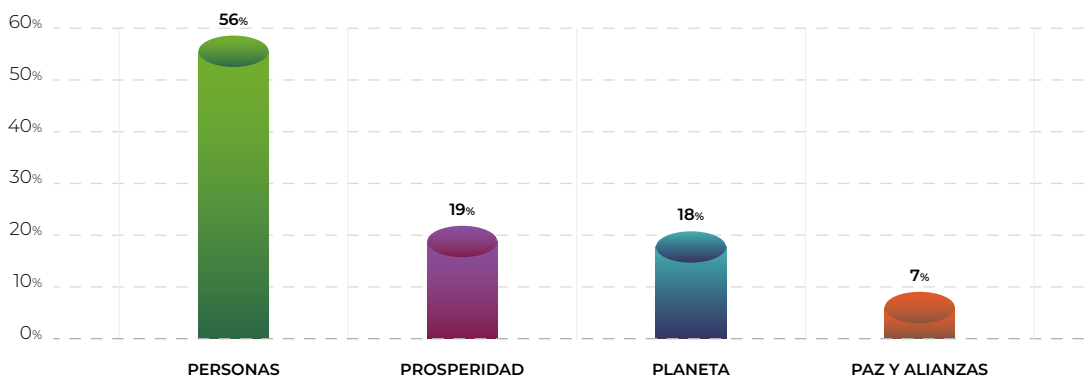
5.1.2.2. Detalle de nuestra actividad en relación con los ODS de la Agenda 2030

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.

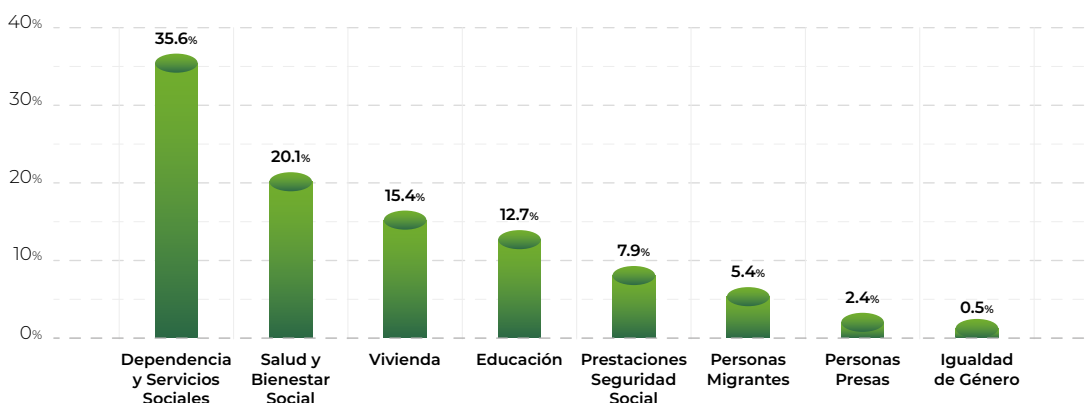


Gráfico 11. Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Eje de Personas.

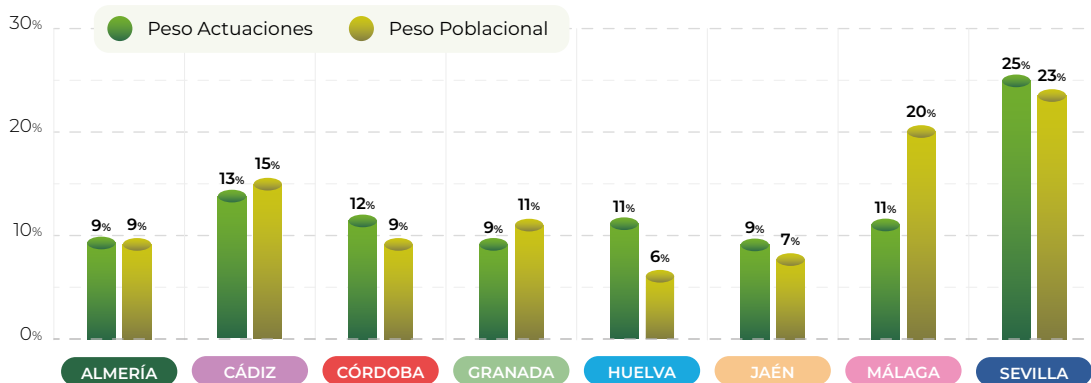


Gráfico 12. Detalle del grupo de materias del dPA englobado en el eje de Planeta.

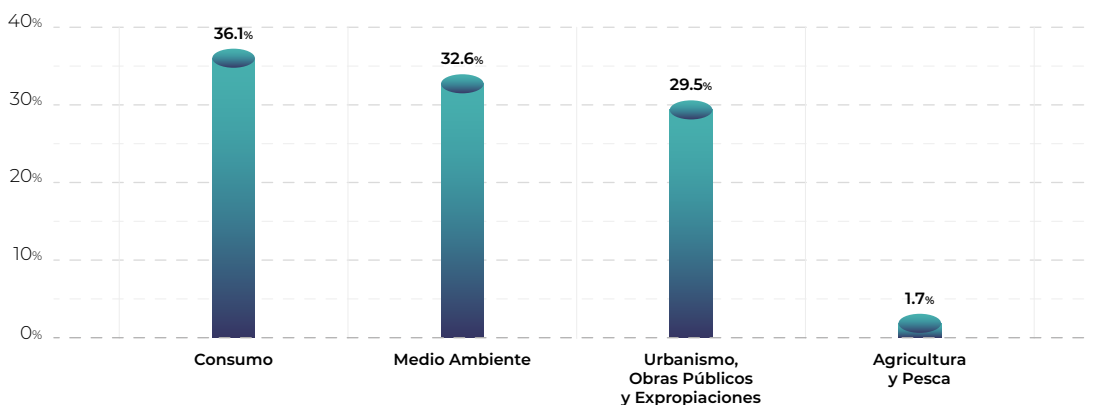


Gráfico 13. Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Eje de Planeta.



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

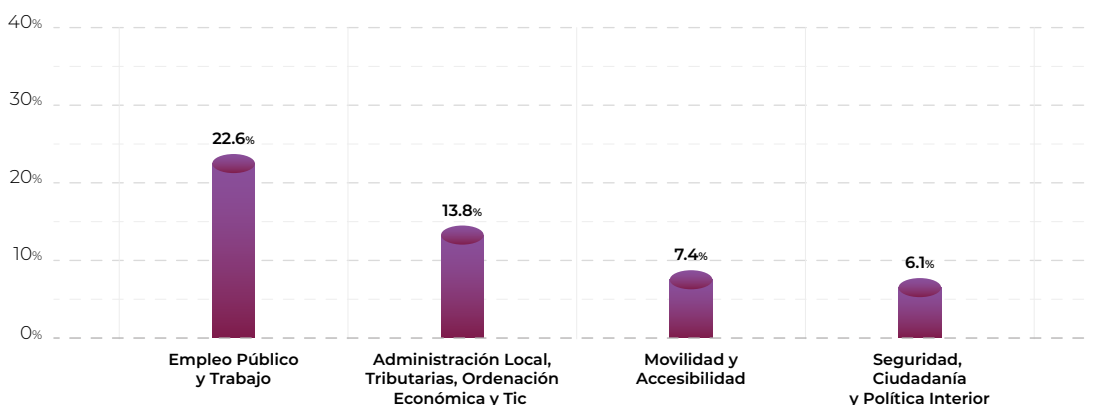


Gráfico 15. Incidencia en relación al peso poblacional por provincia. Eje de Prosperidad.

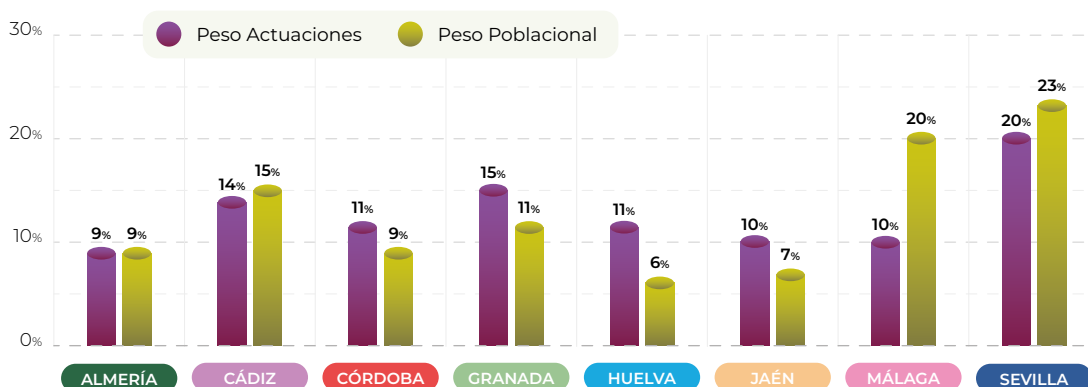
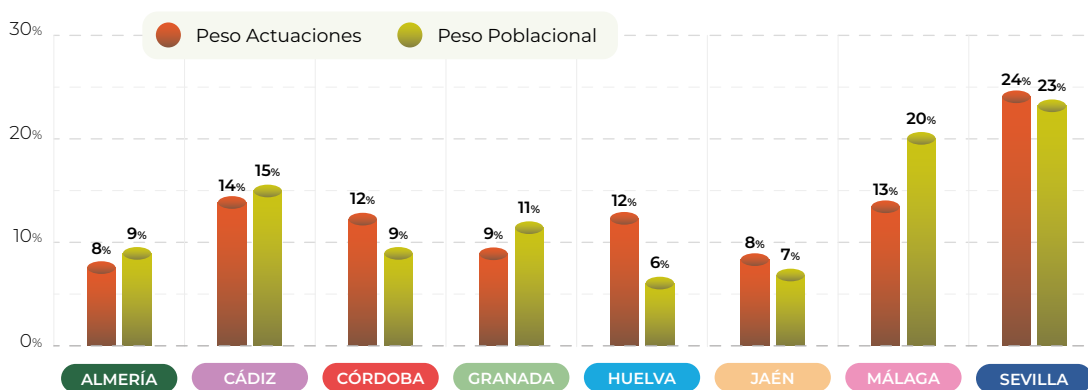


Gráfico 16. Incidencia en relación al peso poblacional por provincia. Eje Paz y Alianzas*.

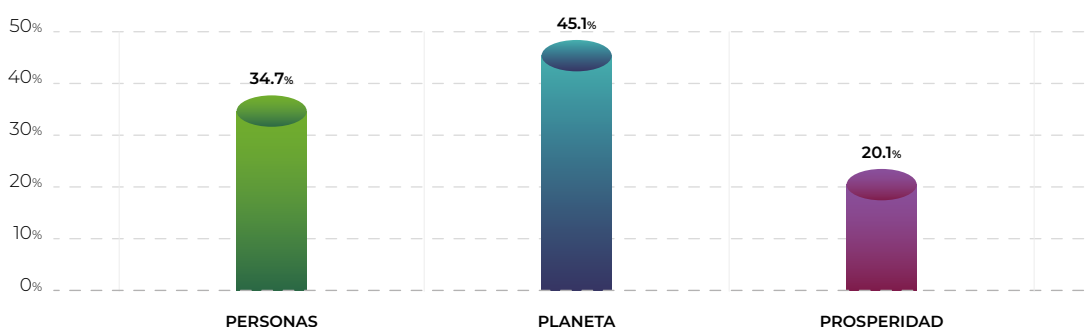


*Se recogen aquí solo las actuaciones en materia de Justicia pues las otras materias que constituyen este bloque (Mediación y Atención a la ciudadanía) son actuaciones transversales

5.1.2.3. Mediaciones

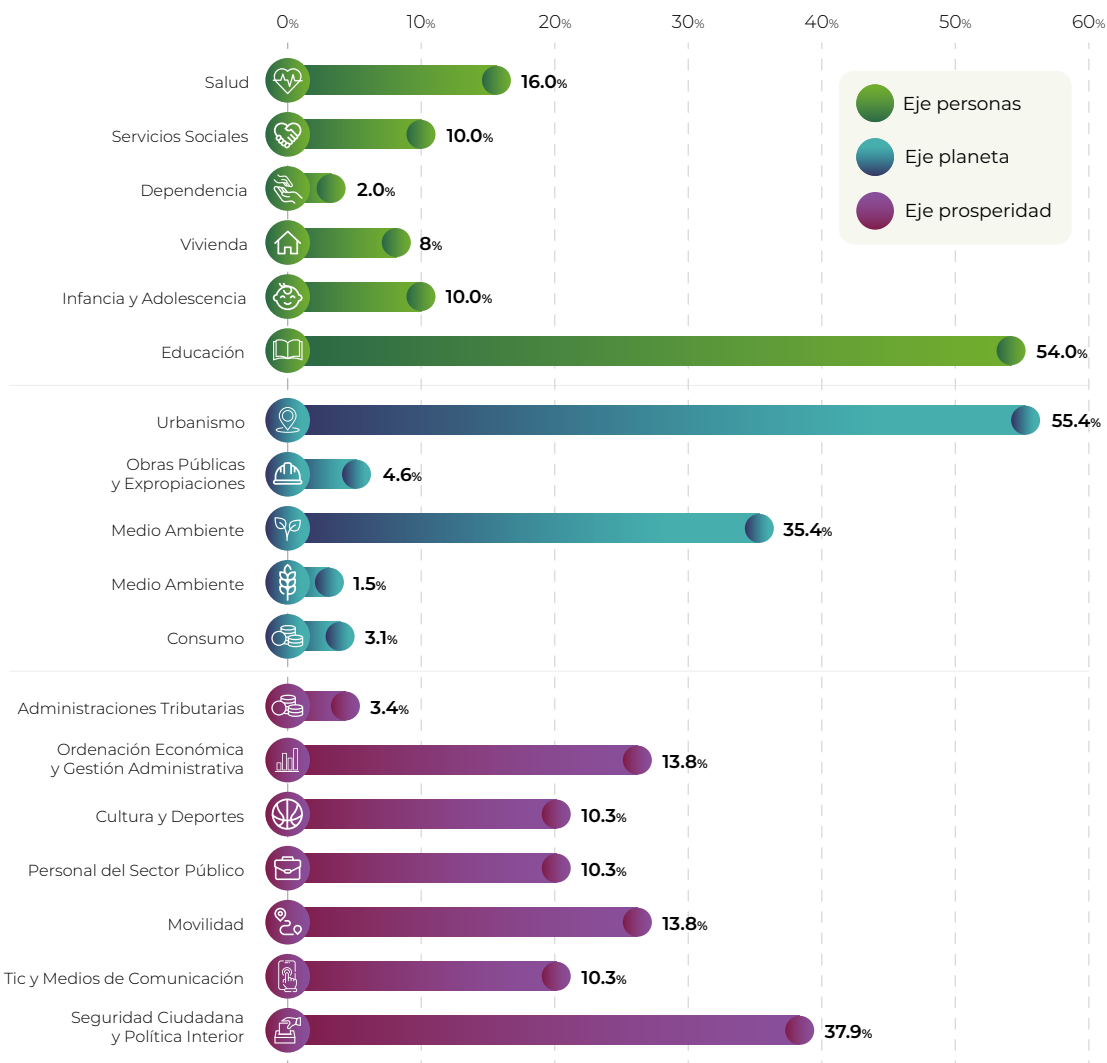
La labor de mediación del dPA en 2023 mantiene un ritmo similar al de años anteriores, tanto en número de mediaciones como en su distribución por bloques de materias.

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



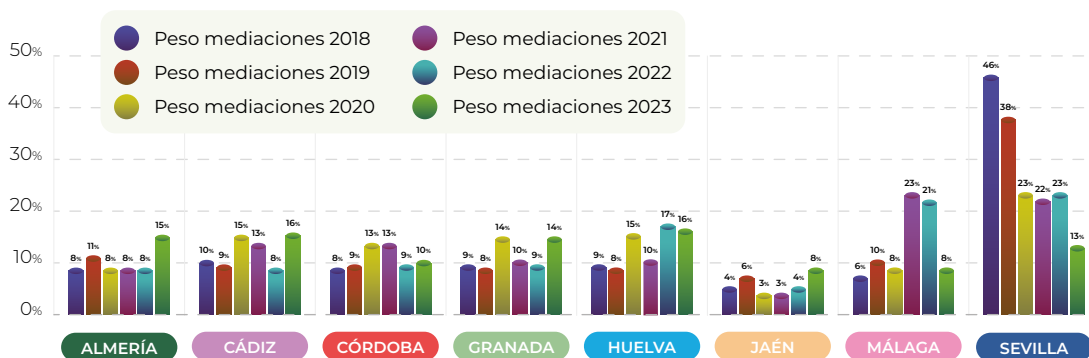
A continuación mostramos el detalle de cada bloque temático.

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

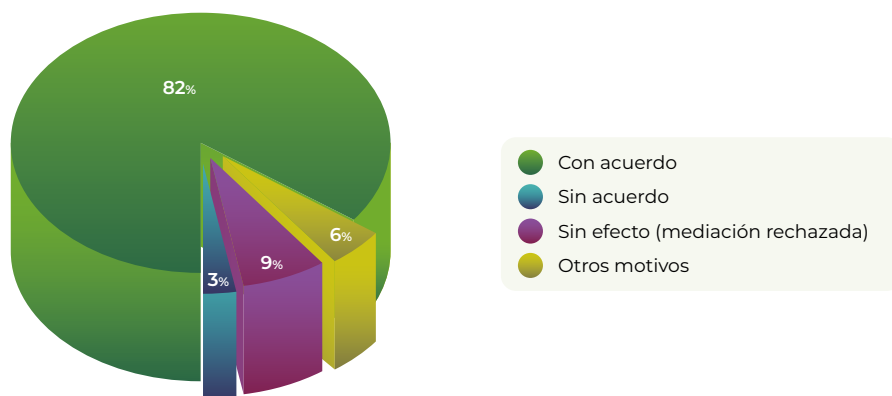


Asimismo, es de interés destacar otros gráficos que recogen la evolución de la mediación en la Defensoría atendiendo a criterios de resultados, satisfacción de las partes y colaboración de las administraciones

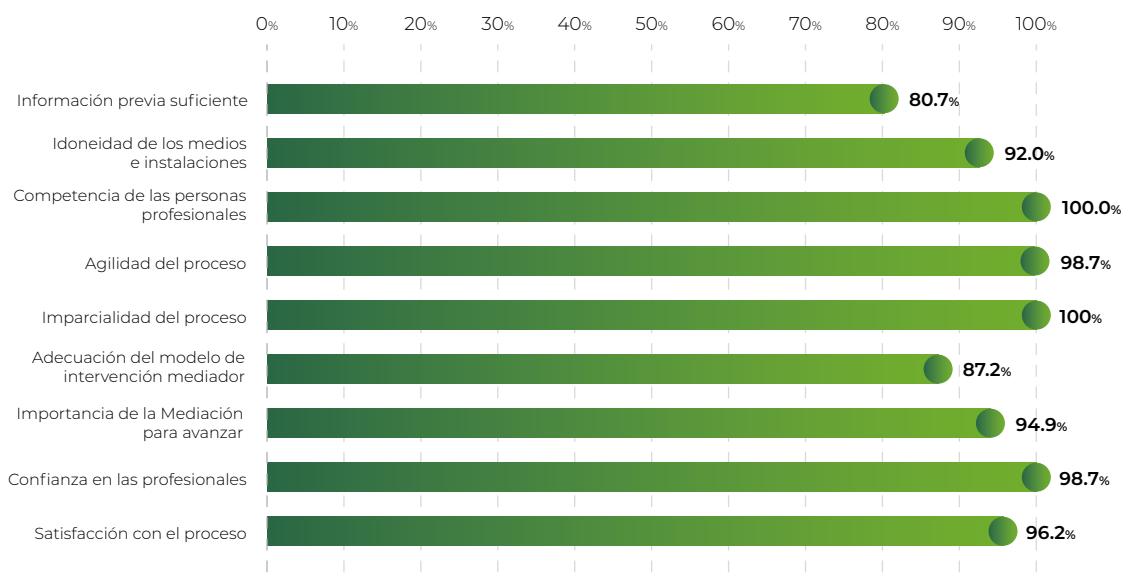
Gráficos 21. **Histórico del peso de las mediaciones.**



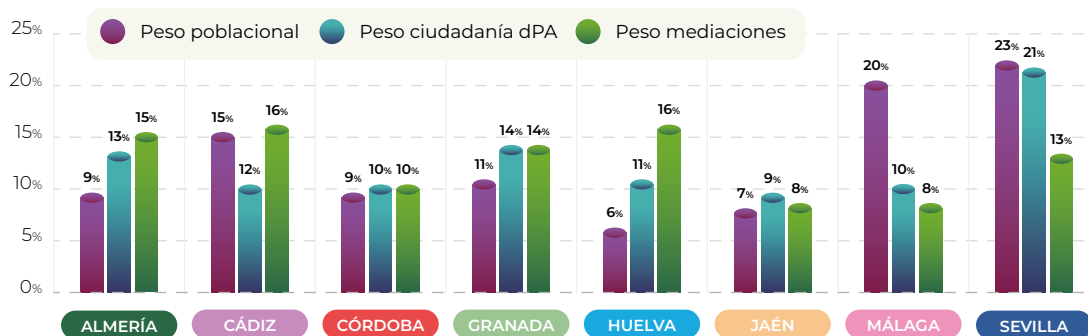
Gráficos 22. Causas de cierre de las Mediaciones iniciadas.



Gráficos 23. Resultado de las encuestas.



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



5.1.3. Nuestros resultados

5.1.3.1. La Administración acepta nuestra actuación en el 93% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad

Del total de las quejas gestionadas en 2023, 9.413 expedientes se cerraron (69%) y otro 31% está pendiente. De los cerrados, 4.951 quejas se admitieron, otras 431 se solucionaron antes de la tramitación y 2.546 quejas fueron no admitidas por diferentes causas. Además, en 822 la persona desistió de continuar el proceso y 663 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](#).

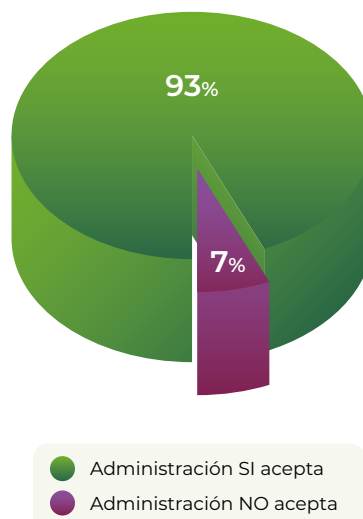
Gráficos 25. Gestión de las quejas gestionadas 2023.



De los 4.951 casos admitidos a trámite y cerrados en este ejercicio, en 3.731 se ha detectado que existe irregularidad de la Administración. [Ver tabla Anexo Resumen Gestión de Quejas](#).

De ellos, en 3.479 de los casos, un 93% las administraciones han aceptado nuestra actuación y hemos logrado que el asunto se haya solucionado o se encuentre en vías de solución. En el 7% de los casos no se han atendido nuestras resoluciones y hemos dado cuenta de este hecho al Parlamento (51 casos de inclusión en informe anual) o la causa ha sido por discrepancia técnica (201 casos).

Gráficos 26. Grado de aceptación

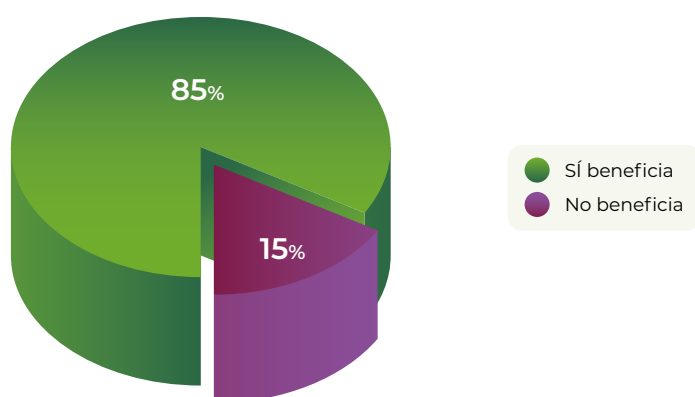


5.1.3.2. Resultados positivos de nuestra actividad (85%)

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 15.583 consultas recibidas y un 67% de las quejas cerradas han dado lugar a actuaciones que han reportado alguna ayuda a las 34.882 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 (165)
- ▷ Reuniones con colectivos, asociaciones, entidades del tercer sector (440)
- ▷ 742.888 visitas a páginas de nuestras webs

Gráficos 27. Actuaciones que han beneficiado a la ciudadanía.

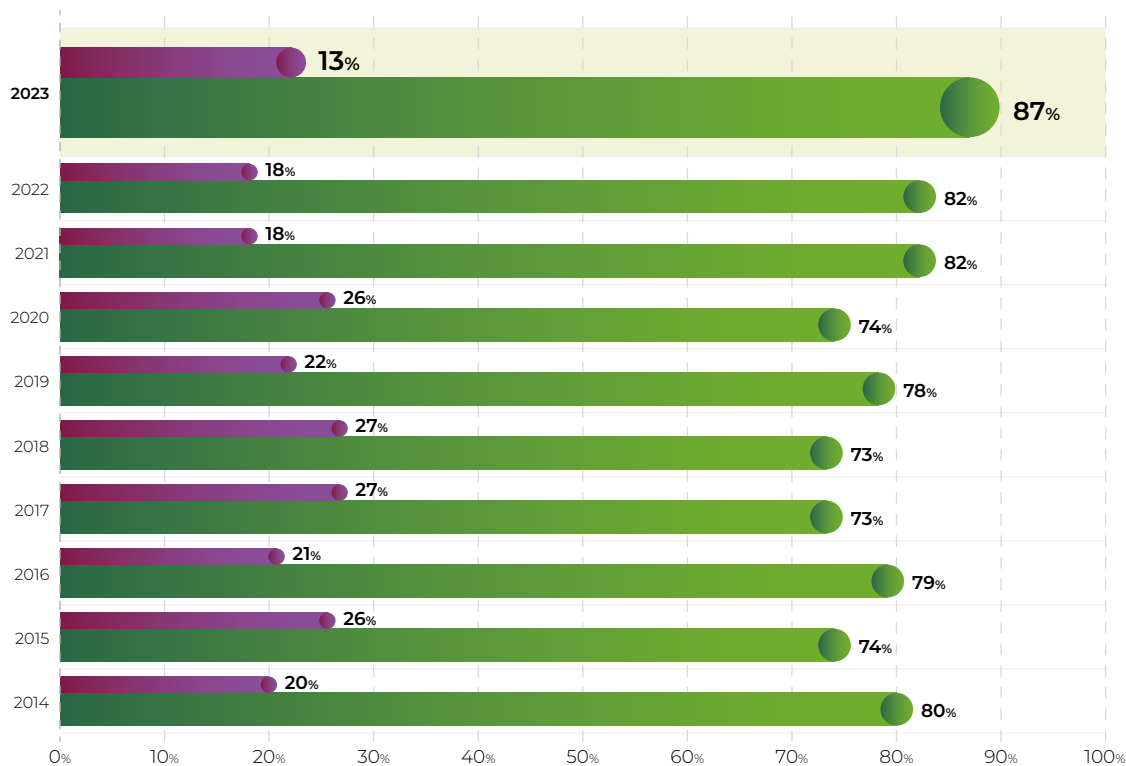


5.1.3.3. Un 87% de colaboración de las administraciones

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 87%. De los 4.452 peticiones de informe, hemos obtenido respuesta en el mayor número de los casos en la primera petición o al primer reitero; aunque hubo que recurrir a un segundo reitero en 590 casos (9,5%), y, solo en 30 casos (0,6%) ha sido necesario llegar a la citación para comparecencia por persistir la falta de colaboración.

La demora 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 un 13%, no renunciamos a solicitar un mayor esfuerzo por acercarnos a lo legalmente exigible.

Gráficos 28 y 29. **Grado de colaboración 2023 e histórico del grado de colaboración general.**



Gráficos 30, 31 y 32. **Grado de colaboración.**

