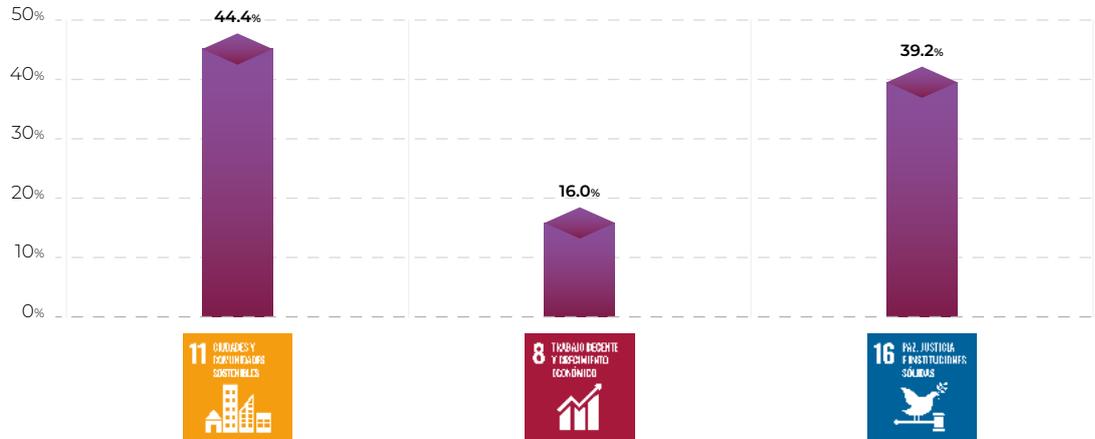


Gráfico 12. Alineación de los ODS en el grupo de materia “Prosperidad”

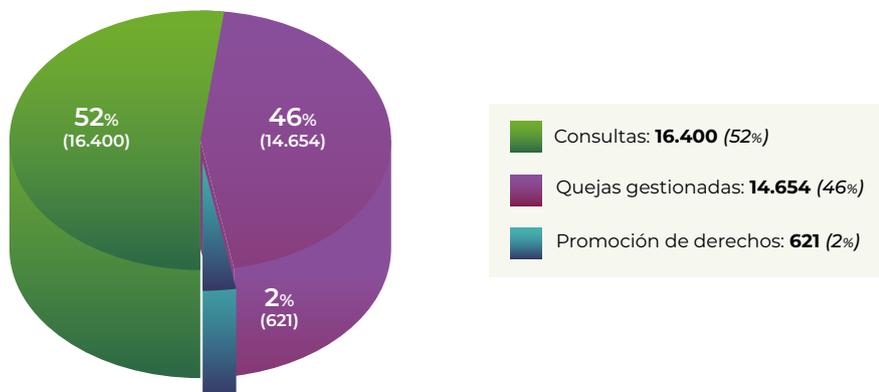


## 5.1.3. Nuestras actuaciones

### 5.1.3.1. Un total de 31.675 actuaciones en defensa de los derechos de los andaluces

La actividad del dPA durante 2024 ha supuesto un total de 31.675 actuaciones; 14.654 quejas gestionadas (de parte, de oficio, mediaciones); 16.400 consultas; y 621 de promoción de derechos (jornadas, guías, reuniones, foros, actividades institucionales, etcétera).

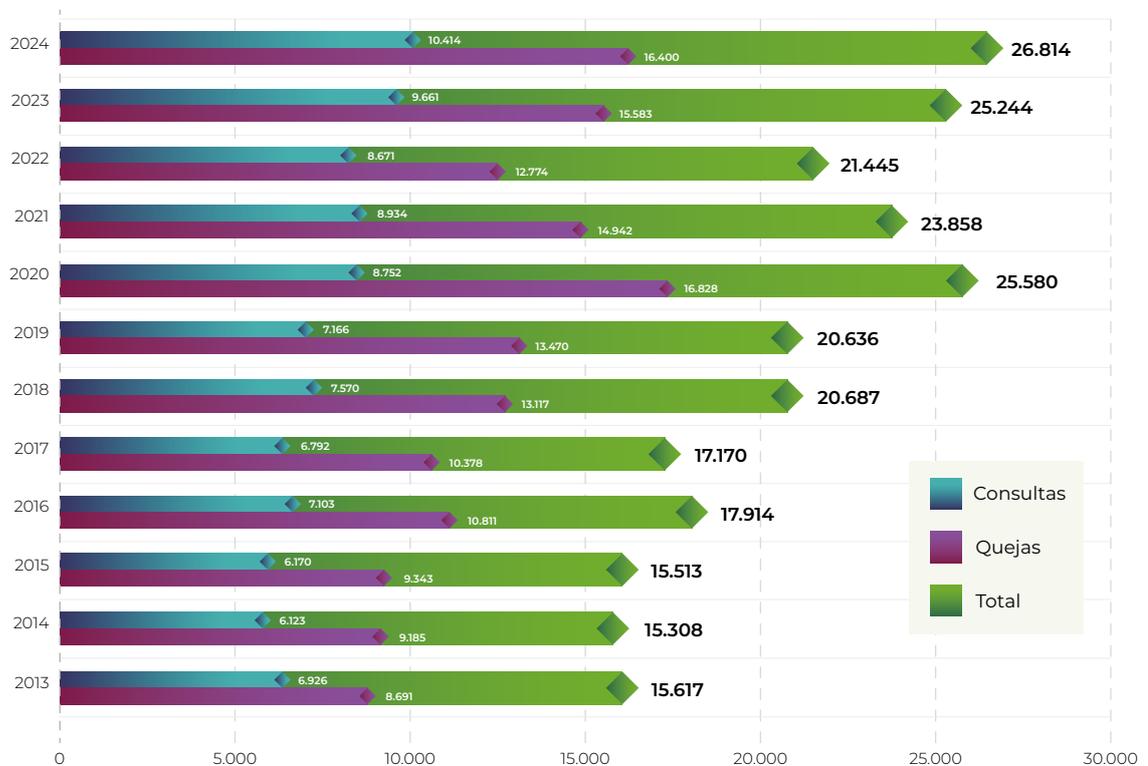
Gráfico 13. Actuaciones del dPA 2024



El desglose de estas grandes cifras arroja los siguientes datos: 10.338 escritos nuevos de queja de la ciudadanía y 76 quejas de oficio, lo que suponen 10.414 quejas iniciadas en 2024. A estas quejas nuevas se suman las 4.240 gestionadas en 2024 de años anteriores. En total, 14.654 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 16.400 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.

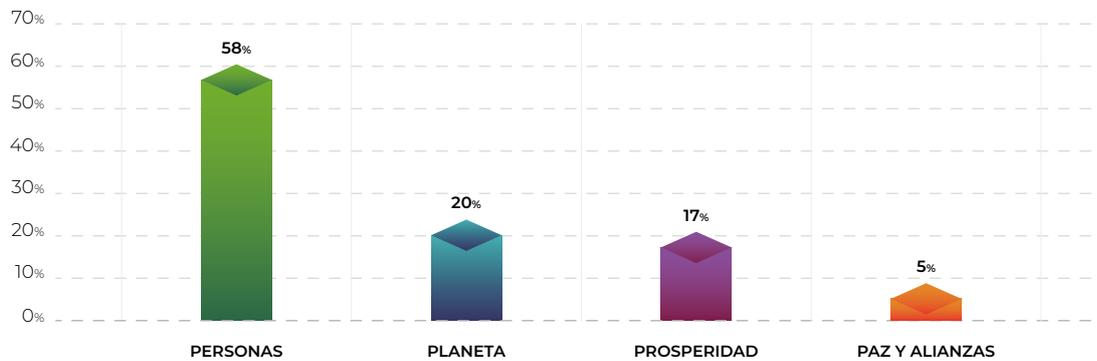
Gráfico 14. Evolución de quejas y consultas por año. En 2024: 16.400 consultas y 10.414 quejas iniciadas



## 5.1.3.2. Detalle de nuestra actividad en relación con las actuaciones del dPA ordenadas por los ejes Persona, Planeta, Prosperidad y Cultura de Paz

Un año más, la actuación del Defensor del Pueblo andaluz ha seguido caracterizada por las materias que afectan directamente al Estado del Bienestar (58% del total de nuestras actuaciones), y que se engloban, en su práctica totalidad en el eje central de los ODS considerado como “Personas”.

Gráfico 15. 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 16. Detalle del grupo de materias del dPA englobado en el eje Personas

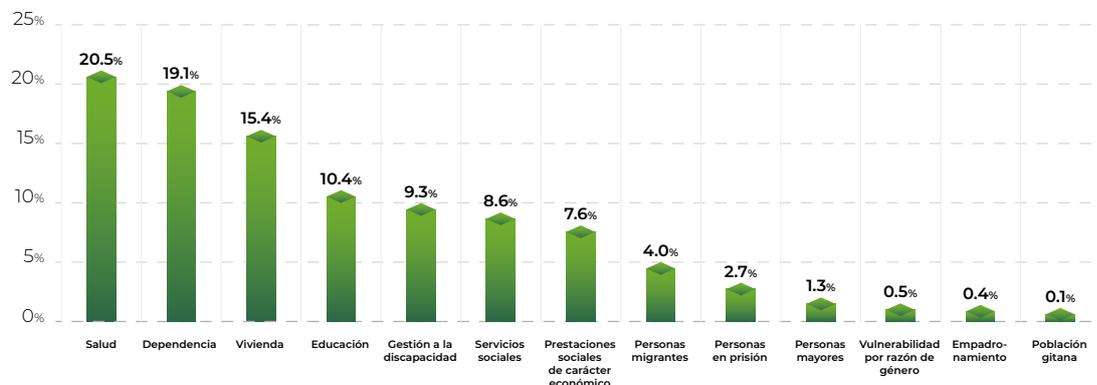


Gráfico 17. Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Eje Personas

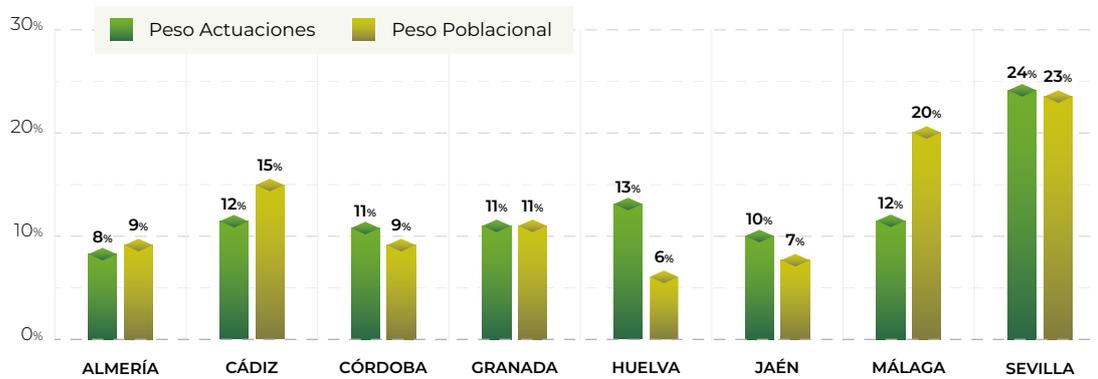


Gráfico 18. Detalle del grupo de materias del dPA englobado en el eje Planeta

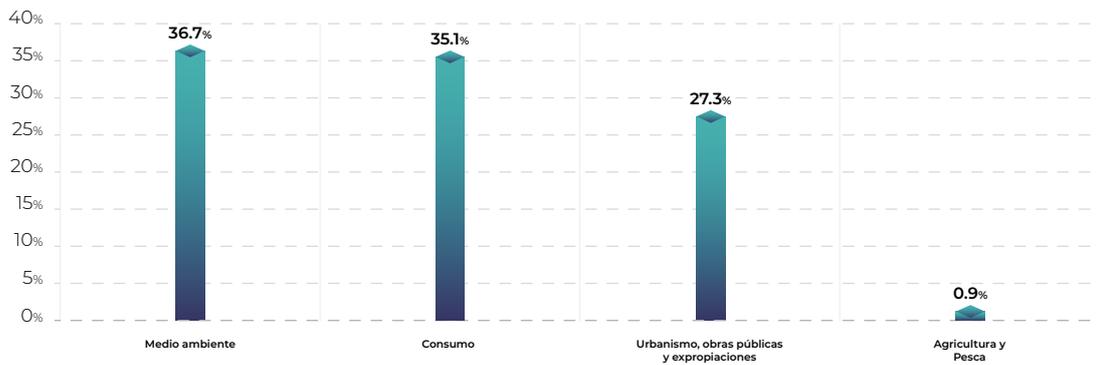


Gráfico 19. Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Eje Planeta



Gráfico 20. Detalle del grupo de materias del dPA englobado en el eje Prosperidad

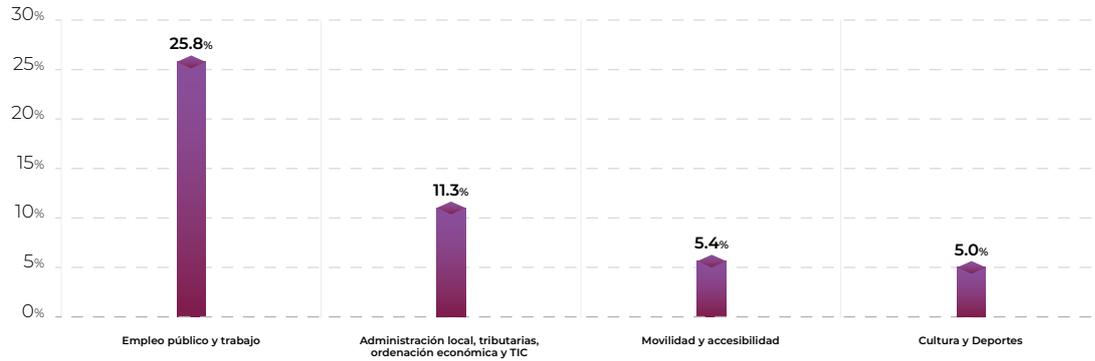


Gráfico 21. Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Eje Prosperidad

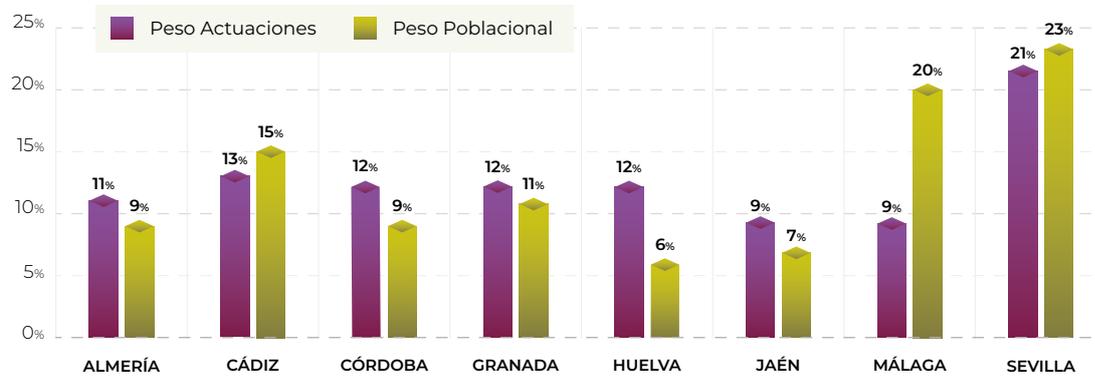
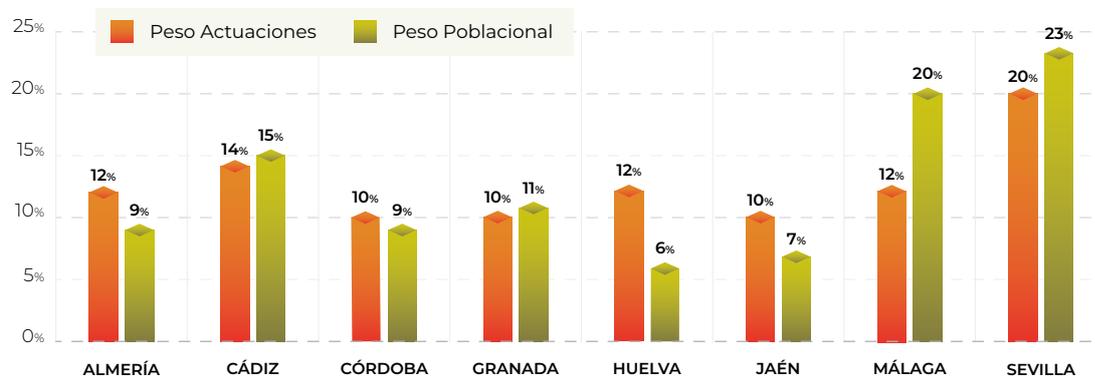


Gráfico 22. Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Eje Paz y Alianzas\*

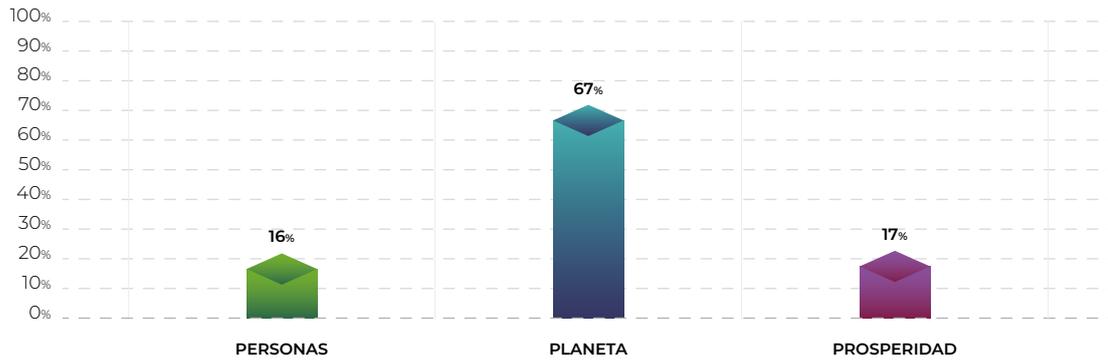


(\*) Se recoge aquí solo las actuaciones en materia de Justicia pues las otras materias que constituyen este bloque (Mediación y Atención a la ciudadanía) son actuaciones trasversales.

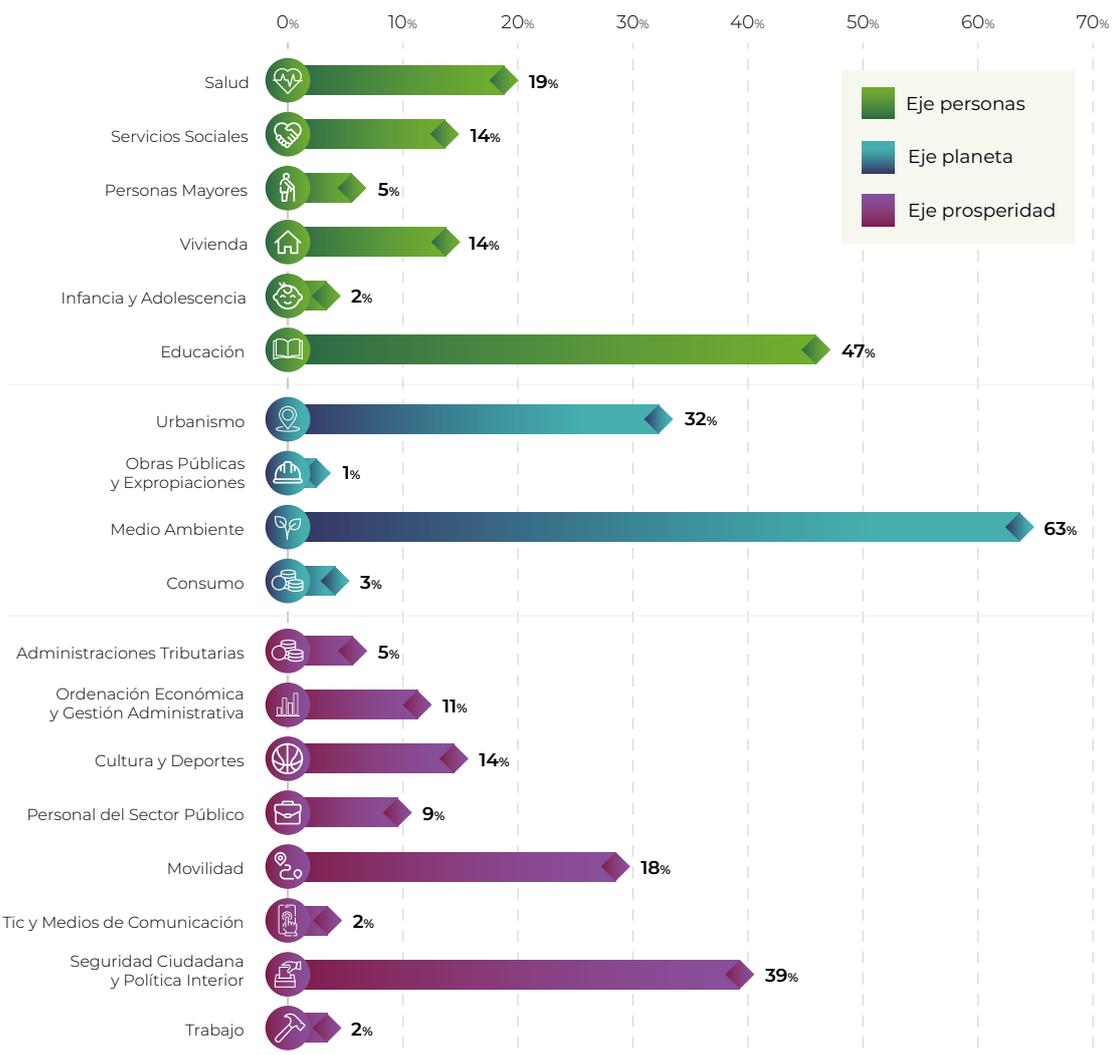
### 5.1.3.3. Mediaciones

La labor de mediación del dPA en 2024 ha crecido en las actuaciones que tienen que ver con el eje Planeta (urbanismo, medioambiente y consumo, entre otras) manteniéndose con indicadores semejantes en los otros dos ejes (17% eje Prosperidad y 16% eje Personas).

Gráfico 23. Distribución de las mediaciones por grupos de materias



Gráficos 24, 25 y 26. Mediaciones. Desglose por el grupo de materias.

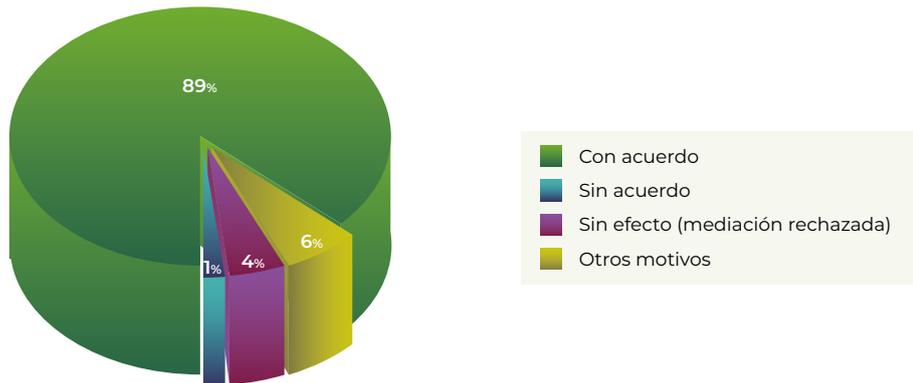


Asimismo, es de interés destacar otros gráficos que recogen la evolución de la mediación en la Defensoría atendiendo a criterios de resultados, satisfacción de las partes y colaboración de las administraciones

Gráficos 27. **Histórico del peso de las mediaciones.**



Gráficos 28. **Causas de cierre de las Mediaciones iniciadas.**



Gráficos 30. **Resultado de las encuestas.**

