

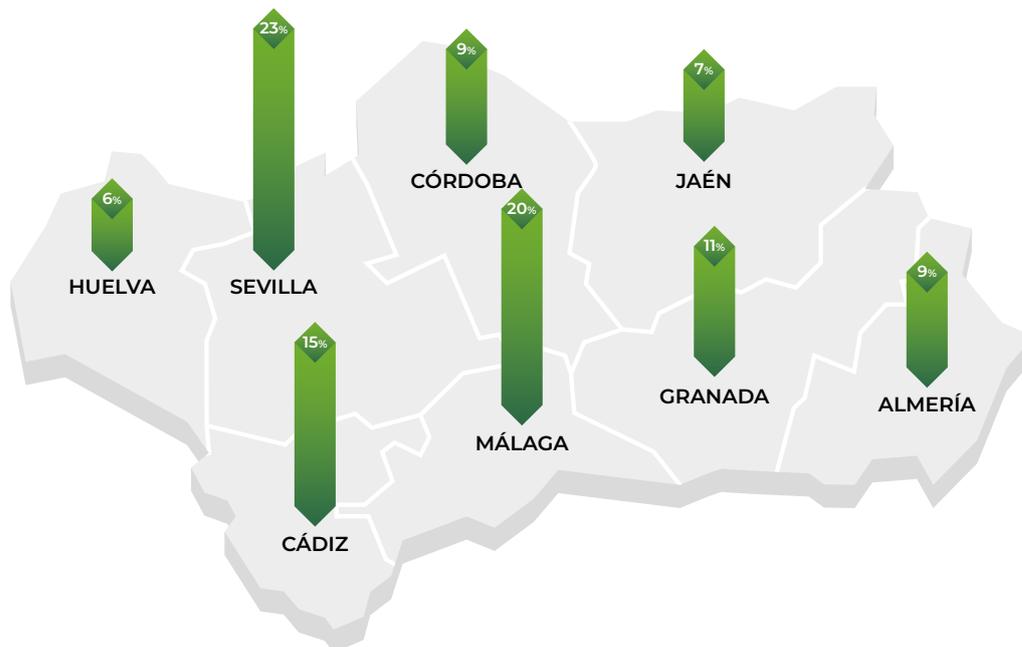
# 5.1. Datos estadísticos

A continuación, exponemos un breve análisis de los principales datos de gestión en 2024:

- ▶ 5.1.1. La ciudadanía que se ha dirigido a la Institución.
- ▶ 5.1.2. Traslación del impacto de nuestra actividad para la consecución de los ODS. Detalle por ejes Personas, Planeta, Prosperidad y Cultura de Paz.
- ▶ 5.1.3. Las actuaciones que hemos llevado a cabo para la defensa y protección de los derechos. Detalle por materias.
- ▶ 5.1.4. 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



En los siguientes gráficos detallaremos tanto el peso de la ciudadanía como 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 Málaga -con 1.774.701 habitantes-, que 1.000 personas de Almería -con 760.964-. Creemos que así los datos reflejan mejor la realidad de nuestra actividad con respecto a la población afectada. Fuente: INE. Censo población a 01-01-2024.

## 5.1.1. La ciudadanía

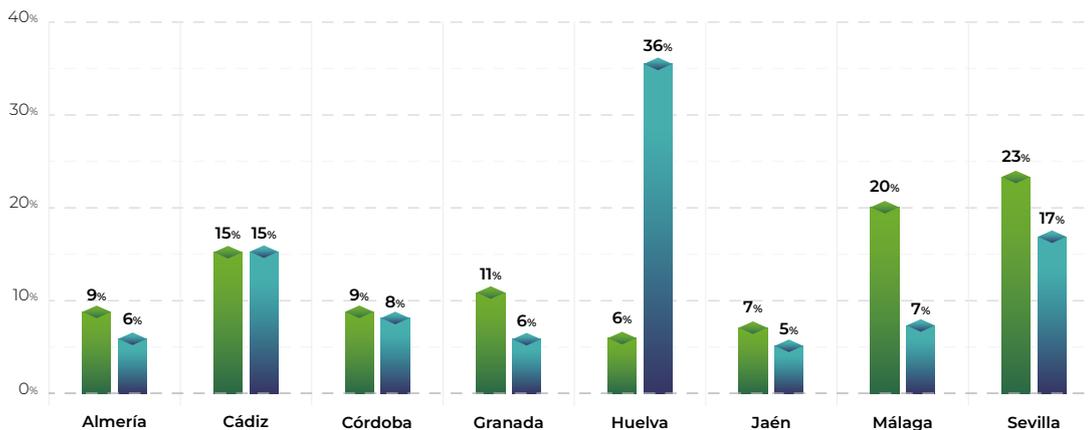
### 5.1.1.1. Acuden al Defensor 46.311 personas

Un total de 46.311 personas han requerido la intervención del Defensor del Pueblo andaluz durante 2024 demandando la supervisión y/o mediación de los poderes públicos, en lo que entienden supone una vulneración de sus derechos (quejas) 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.

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



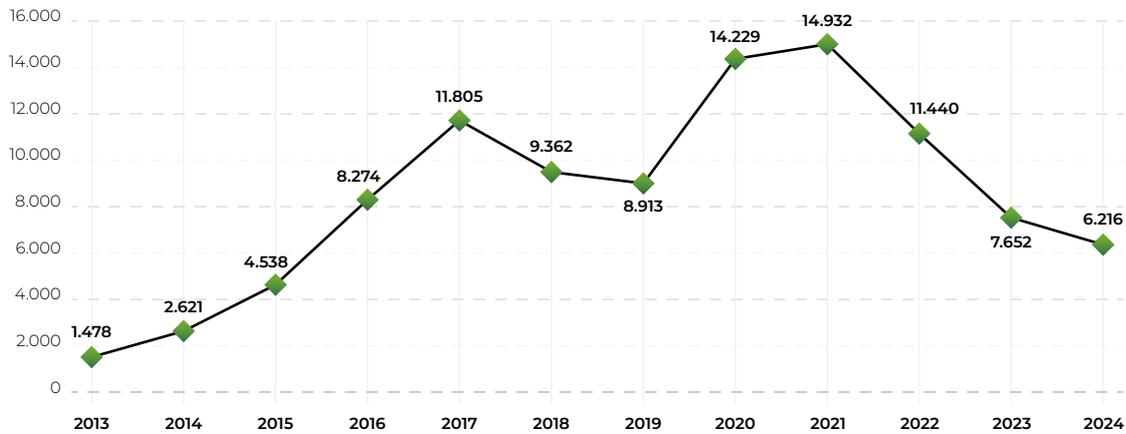
### 5.1.1.2. Nuestra web y redes sociales

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 659.596 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 durante 2024



Gráfico 3. Evolución de las Interacciones en Twitter



Por otra parte, la vía telemática sigue siendo la preferida y sigue aumentando. Por esta vía se produjeron el 91% 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 (tabla que fusiona quejas y consultas), 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 4. Las 10 materias de las que más se quejan o consultan las mujeres



Gráfico 5. Las 10 materias de las que más se quejan o consultan los hombres



Salud y Dependencia, aunque en porcentajes distintos, son las dos principales materias que más atención han requerido tanto por mujeres como por hombres. En un segundo tramo figuran los temas relacionados con el personal del sector público, medioambiente y consumo en el caso de los hombres; y vivienda y educación en el caso de las mujeres. En sendos gráficos se aprecia, comparando la evolución con otros años, un progresivo acercamiento de los intereses.

Gráfico 6. Los 10 temas de quejas y consultas de hombres que más se diferencian de las mujeres en 2024



Gráfico 7. Los 10 temas de quejas y consultas de mujeres que más se diferencian de los hombres en 2024



## 5.1.2. Impacto de nuestra actividad para la consecución de los ODS

Este ejercicio 2024, conmemorativo de su 40º aniversario, el Defensor del Pueblo Andauz ha querido avanzar en la identificación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 con las materias que trabaja el dPA para la defensa de los derechos de la ciudadanía.

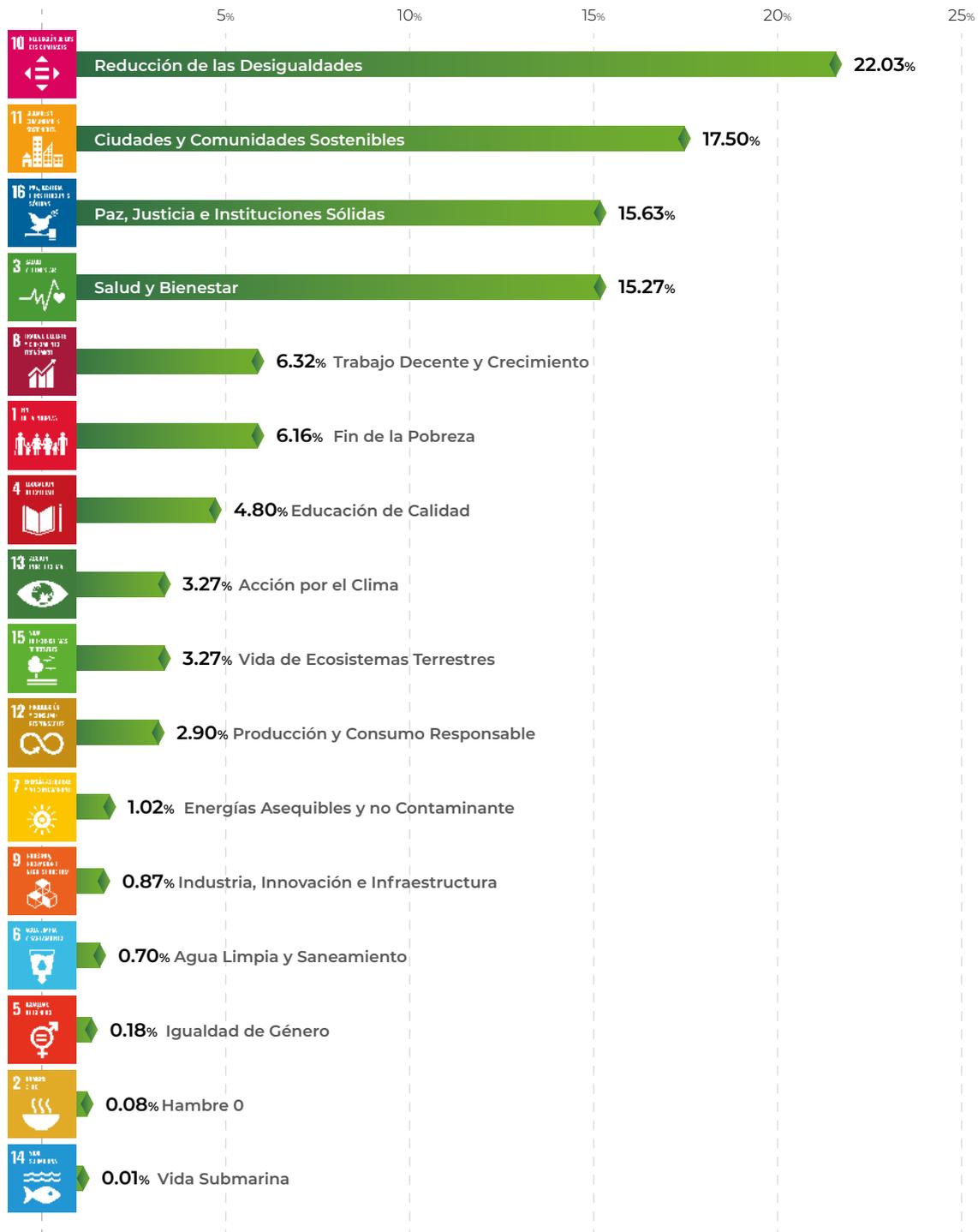
Este objetivo supone un paso más del compromiso del Defensor del Pueblo Andaluz con la Agenda 2030 y su llamamiento universal para alcanzar la dignidad de las personas, con un uso y consumo sostenible de los recursos del planeta y de fortalecimiento de las alianzas entre los pueblos para la sostenibilidad del crecimiento personal y global.

Es, eso sí, una traslación relativa de los datos globales que permite identificar mejor la aportación del trabajo de la Defensoría a la consecución de estos objetivos. Para ello, se ha realizado un mapeo de todas las materias correspondientes para dimensionar mejor la alineación con los respectivos ODS de impacto directo. Esta delimitación es la que vamos a utilizar para desglosar a continuación en datos nuestra actividad por materias relacionadas con su impacto directo para el cumplimiento de la Agenda 2030 y sus 17 ODS.

Objetivos de Desarrollo Sostenible por materias

| EJE PERSONAS   |  |
|--|--|
| Dependencia y personas mayores                           |     |
| Educación y universidades                                |     |
| Infancia y adolescencia                                  |     |
| Personas en situación de vulnerabilidad                  |        |
| Salud y bienestar  |     |
| EJE PLANETA Y PROSPERIDAD                                |  |
| Agricultura, ganadería y pesca                           |   |
| Administraciones tributarias                             |   |
| Cultura y deportes                                       |     |
| Consumo  |      |
| Personal del sector público                              |     |
| Ordenación económica y gestión administrativa            |       |
| Medio ambiente   |      |
| Obras públicas y expropiaciones                          |     |
| Políticas activas de empleo                              |     |
| TIC y medios de comunicación                             |   |
| Trabajo  |   |
| Movilidad  |   |
| Urbanismo  |     |
| EJE CULTURA DE PAZ, MEDIACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANIA |  |
| Justicia , memoria democrática y política interior       |     |
| Información y atención a la ciudadanía                   |   |
| Mediación y cultura de paz                               |   |

Gráfico 8. Nuestras actuaciones reflejadas en los Objetivos de Desarrollo Sostenible



El desglose atendiendo a una dación de cuentas de la Defensoría en torno a las esferas de importancia crítica para la humanidad y el planeta que engloban los 17 ODS, con el resultado de 3 grandes ejes: Personas; Planeta y Prosperidad y, Cultura de Paz, Justicia y Mediación, sería el siguiente:

Gráfico 9. Nuestra actividad en ODS agrupados

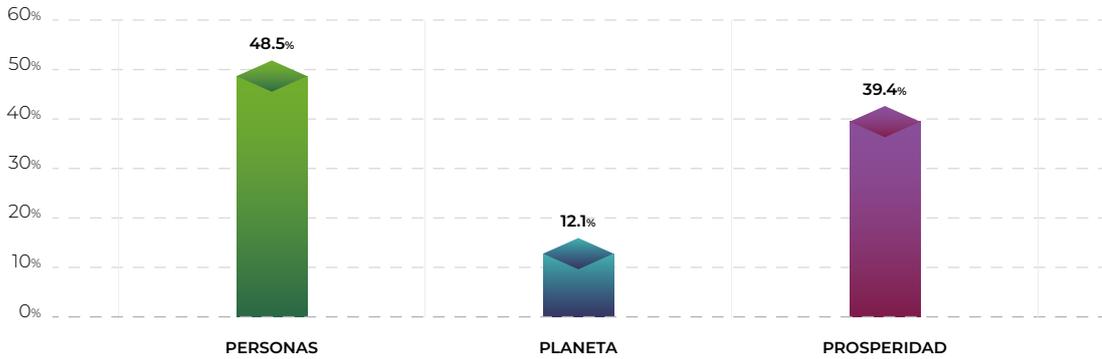


Gráfico 10. Alineación de los ODS en el grupo de materia "Personas"

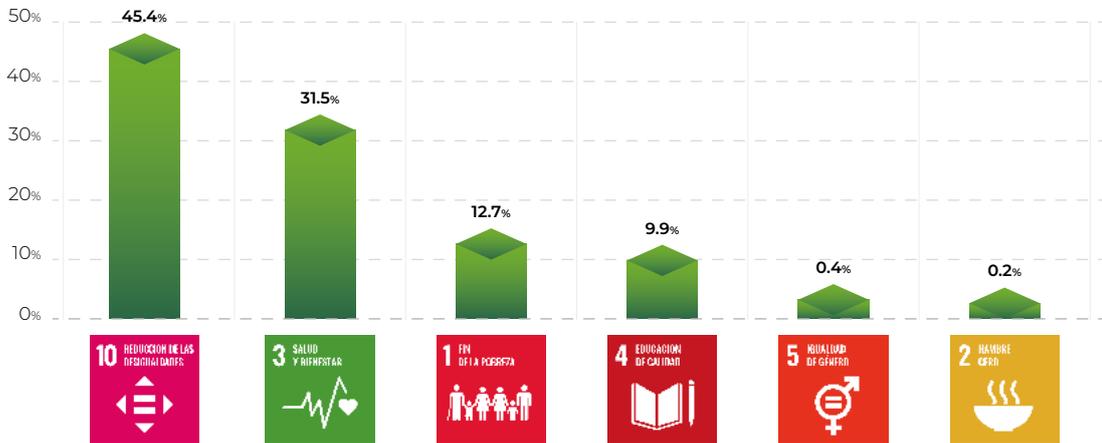


Gráfico 11. Alineación de los ODS en el grupo de materia "Planeta"

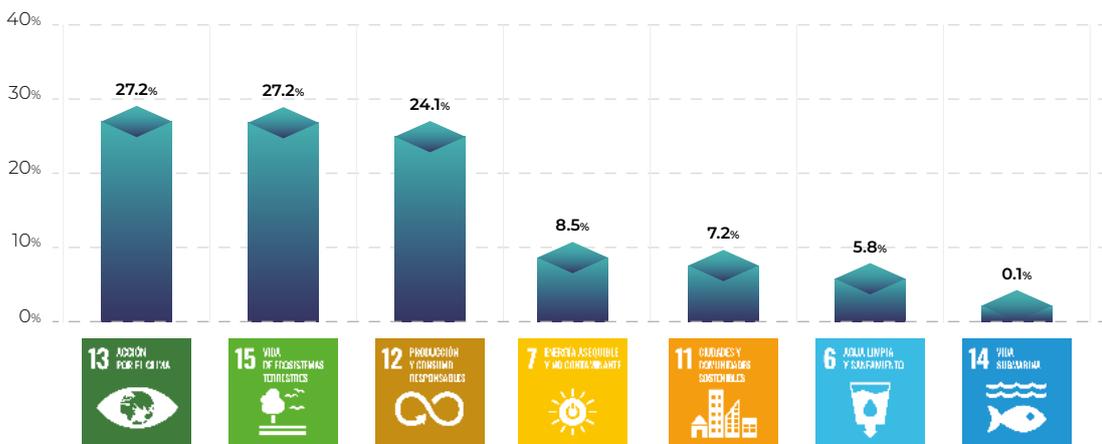
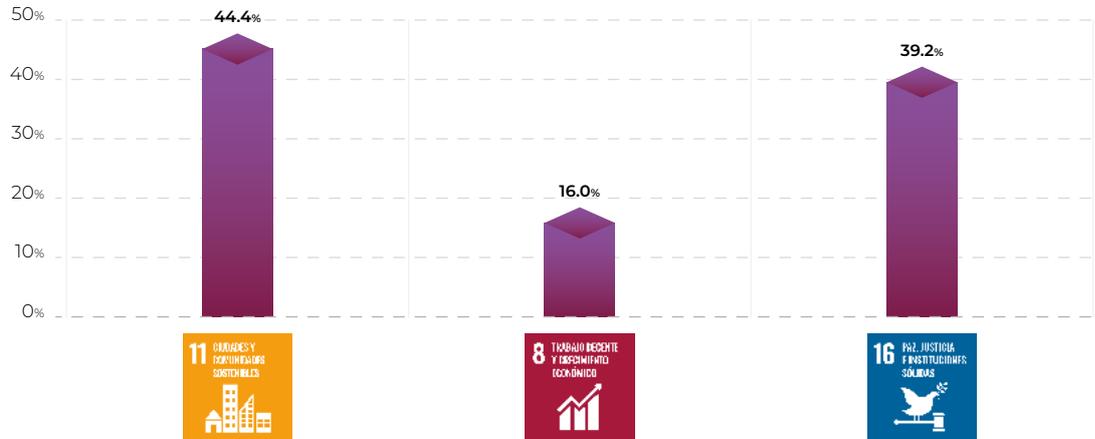


Gráfico 12. Alineación de los ODS en el grupo de materia “Prosperidad”

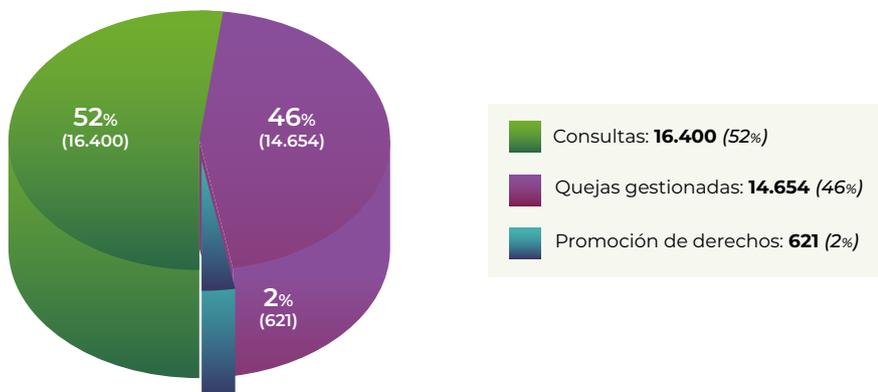


## 5.1.3. Nuestras actuaciones

### 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).

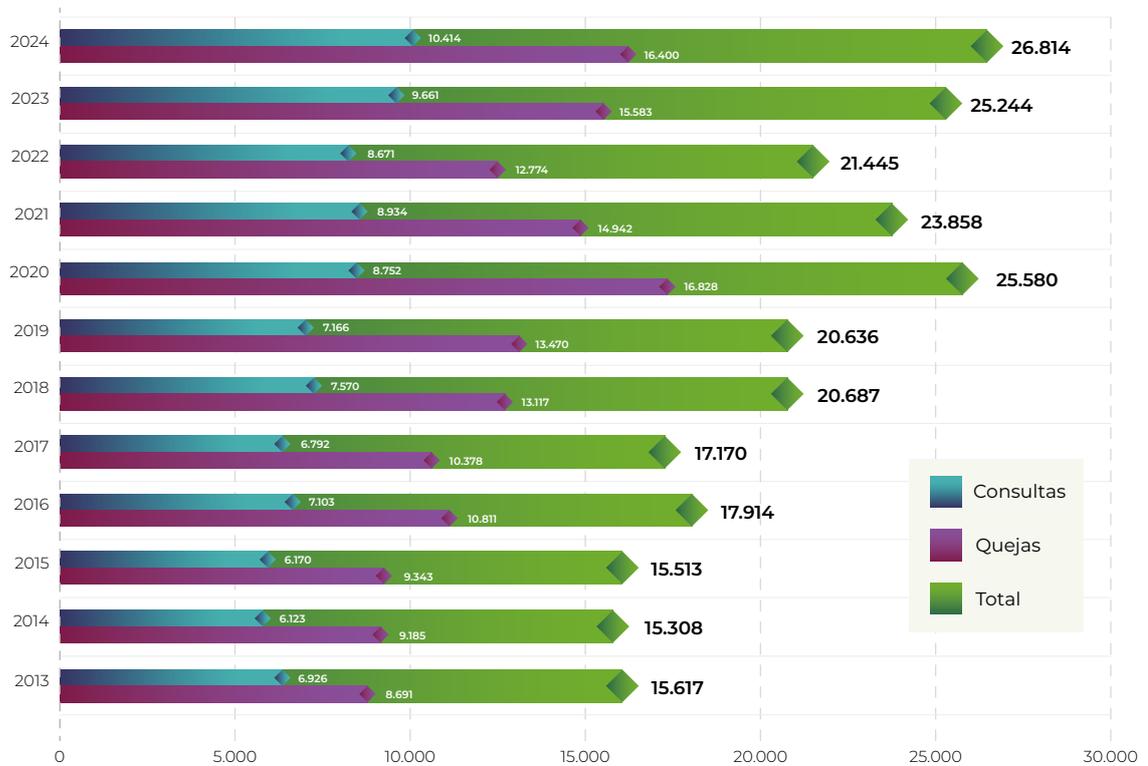
Gráfico 13. Actuaciones del dPA 2024



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.

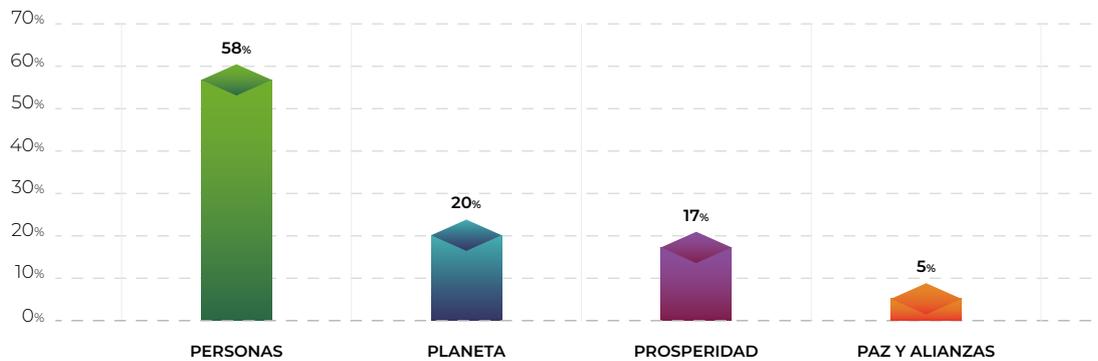
Gráfico 14. Evolución de quejas y consultas por año. En 2024: 16.400 consultas y 10.414 quejas iniciadas



## 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

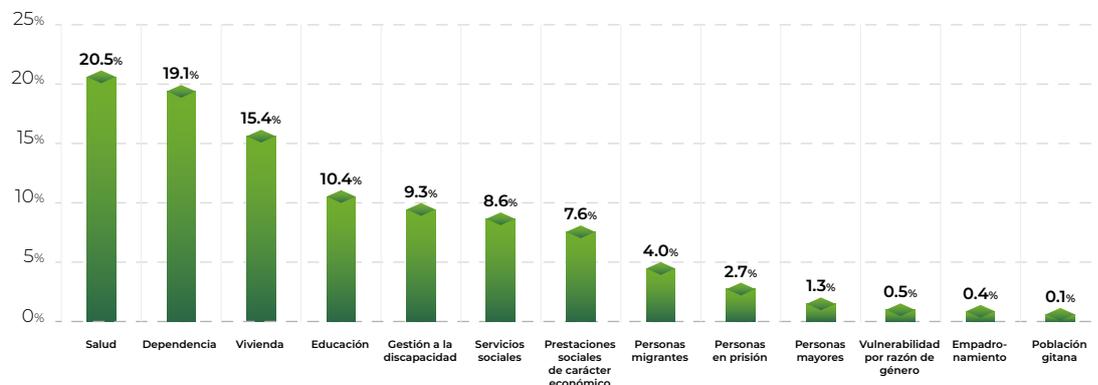


Gráfico 17. Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Eje Personas

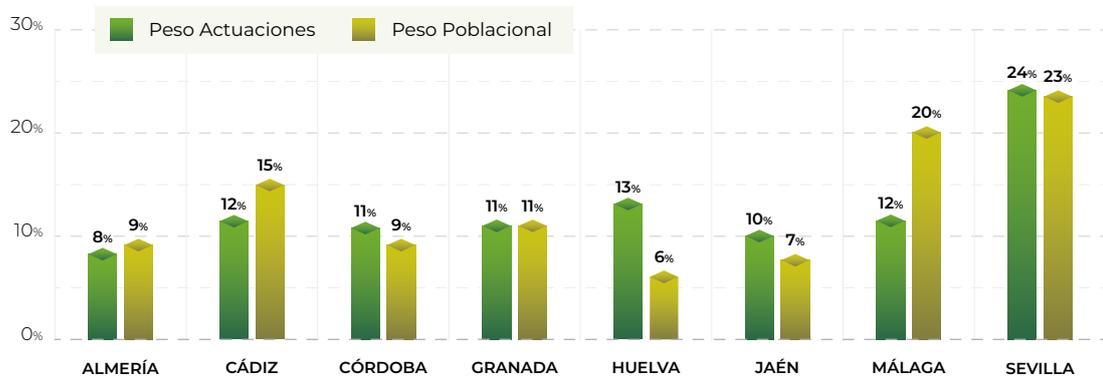


Gráfico 18. Detalle del grupo de materias del dPA englobado en el eje Planeta

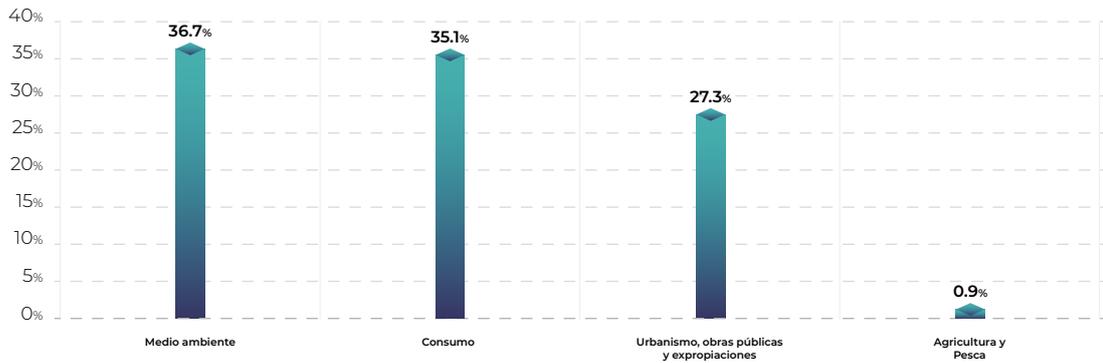


Gráfico 19. Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Eje Planeta

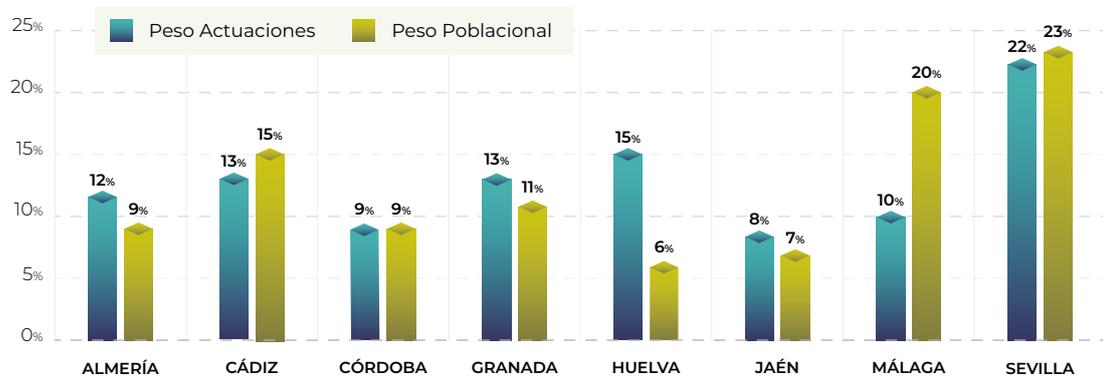


Gráfico 20. Detalle del grupo de materias del dPA englobado en el eje Prosperidad

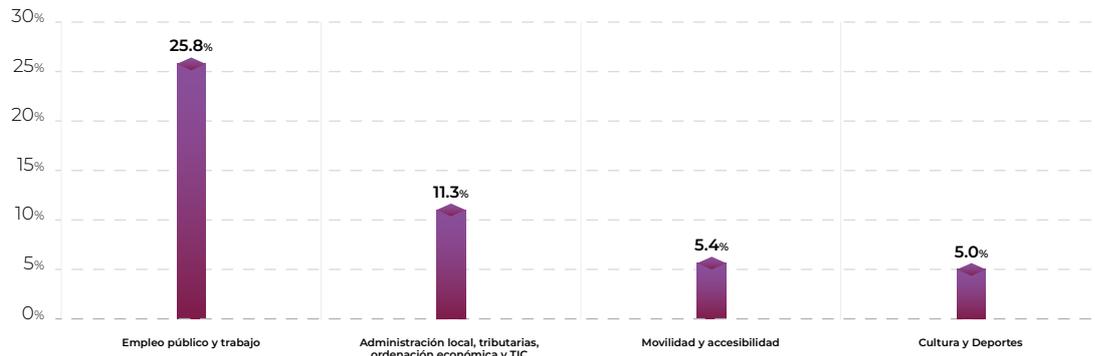


Gráfico 21. Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Eje Prosperidad

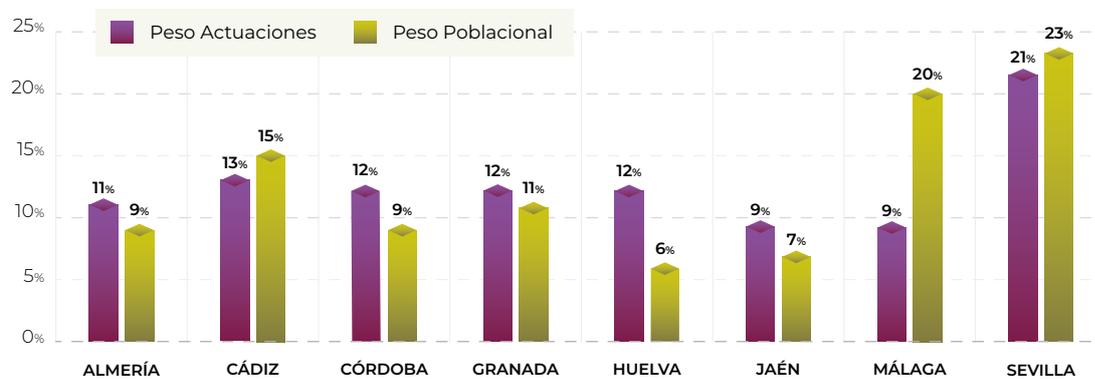
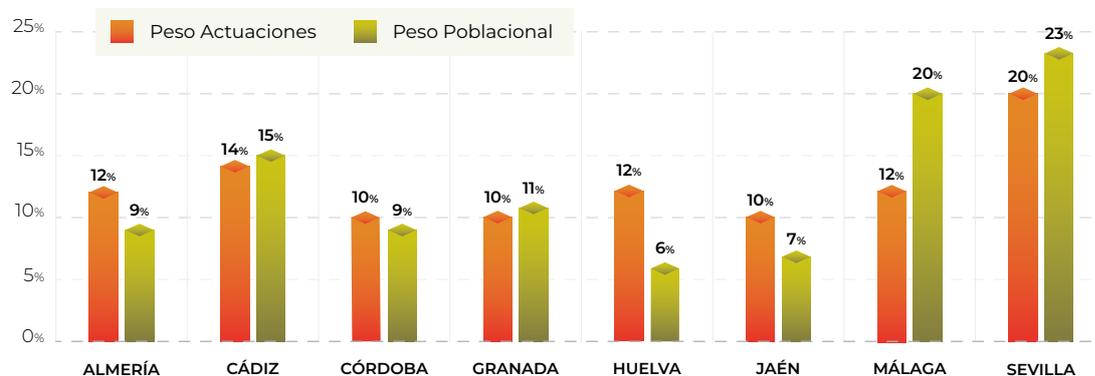


Gráfico 22. Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Eje Paz y Alianzas\*

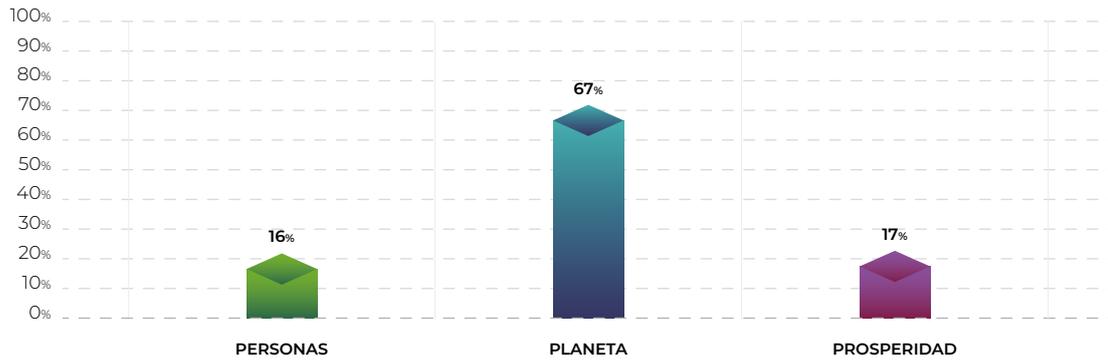


(\*) Se recoge aquí solo las actuaciones en materia de Justicia pues las otras materias que constituyen este bloque (Mediación y Atención a la ciudadanía) son actuaciones trasversales.

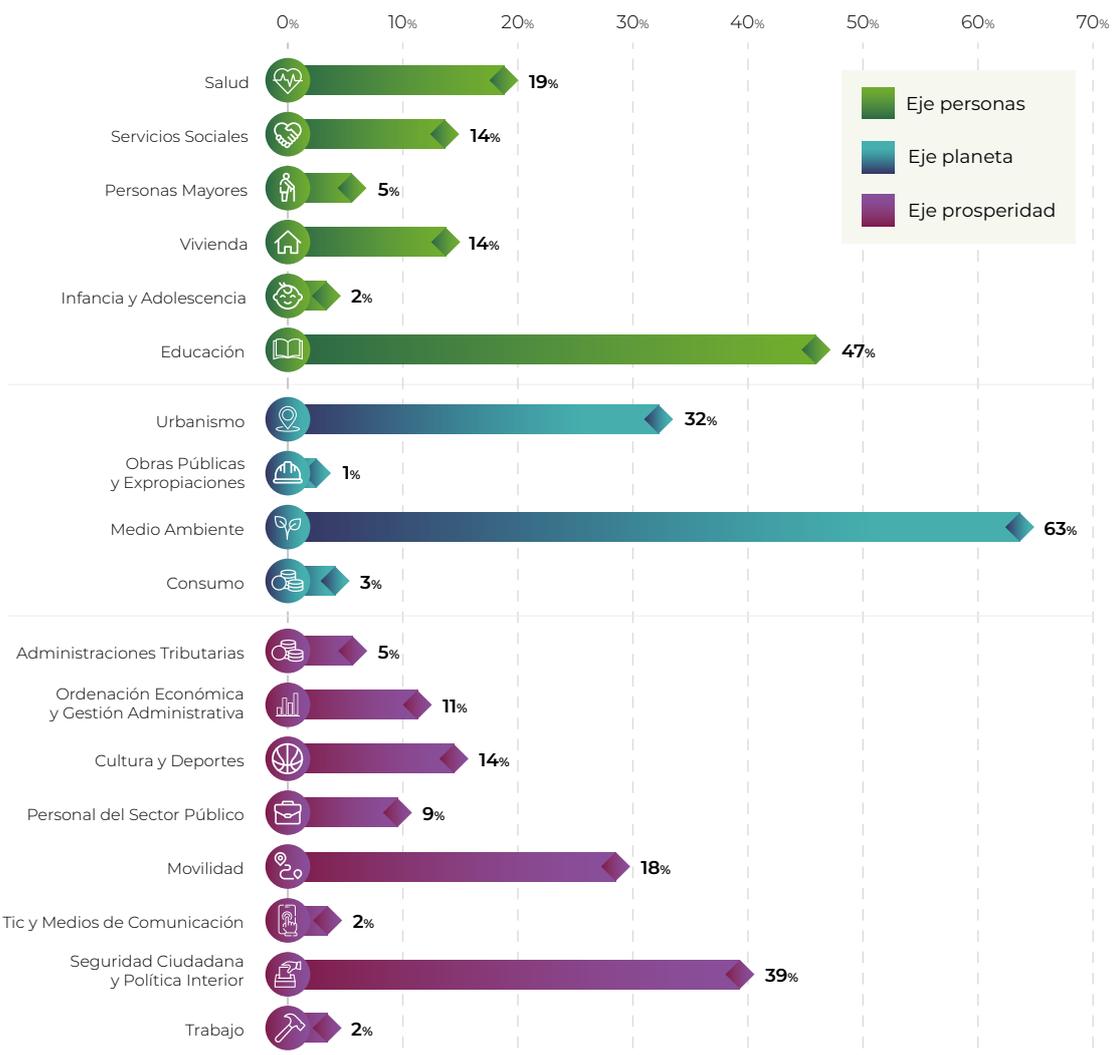
### 5.1.3.3. Mediaciones

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.

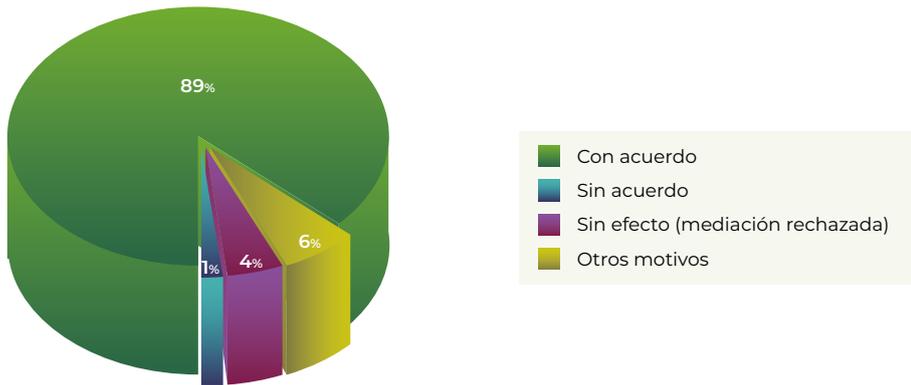


Asimismo, es de interés destacar otros gráficos que recogen la evolución de la mediación en la Defensoría atendiendo a criterios de resultados, satisfacción de las partes y colaboración de las administraciones

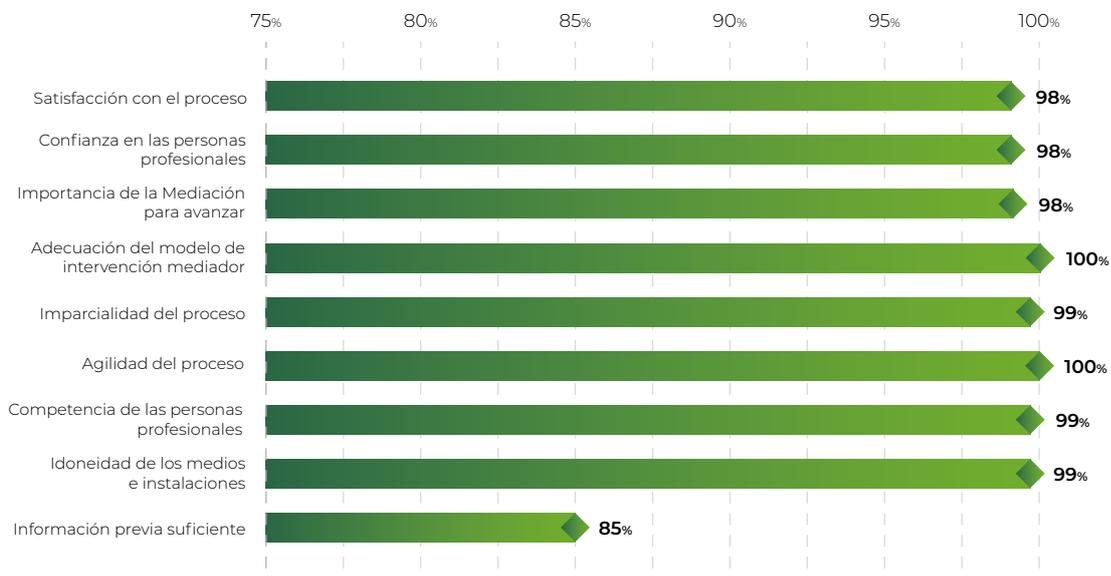
Gráficos 27. **Histórico del peso de las mediaciones.**



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



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



## 5.1.4. Nuestros resultados

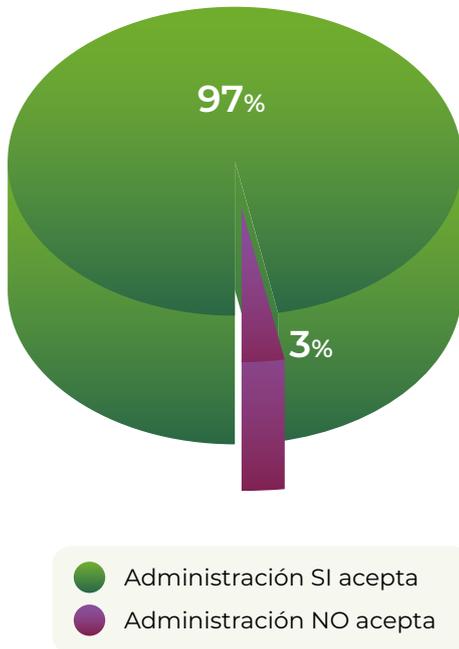
### 5.1.4.1. La Administración acepta nuestra actuación en el 97% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad

Del total de las quejas gestionadas en 2024, 11.301 expedientes se cerraron (77%) y otro 23% está pendiente. De los cerrados, 5.285 quejas se admitieron, otras 517 se solucionaron antes de la tramitación y 3.759 quejas fueron no admitidas por diferentes causas. Además, en más de 1.000 quejas la persona desistió de continuar el proceso y 666 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 31. Gestión de las quejas gestionadas 2024



Gráficos 32. **Grado de aceptación**



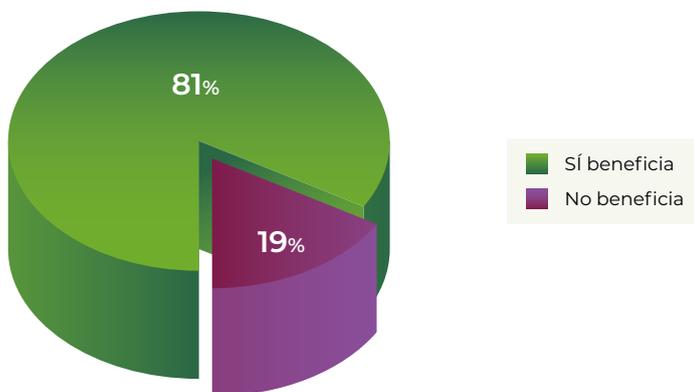
De los 5.285 casos admitidos a trámite y cerrados en este ejercicio, en 3.706 se ha detectado que existe irregularidad de la Administración. Ver tabla Anexo Resumen Gestión de Quejas.

De ellos, en 3.602 de los casos, un 97%, las administraciones han aceptado nuestra actuación y hemos logrado que el asunto se haya solucionado o se encuentre en vías de solución. En el 3% de los casos no se han atendido nuestras resoluciones y hemos dado cuenta de este hecho al Parlamento (85 casos de inclusión en informe anual) o la causa ha sido por discrepancia técnica (19 casos).

## 5.1.4.2. Resultados positivos de nuestra actividad (81%)

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 16.400 consultas recibidas y un 47% de las quejas cerradas han dado lugar a actuaciones que han reportado alguna ayuda a las 46.311 personas que se han dirigido a esta Institución.

Gráficos 33. **Actuaciones que han beneficiado a la ciudadanía.**

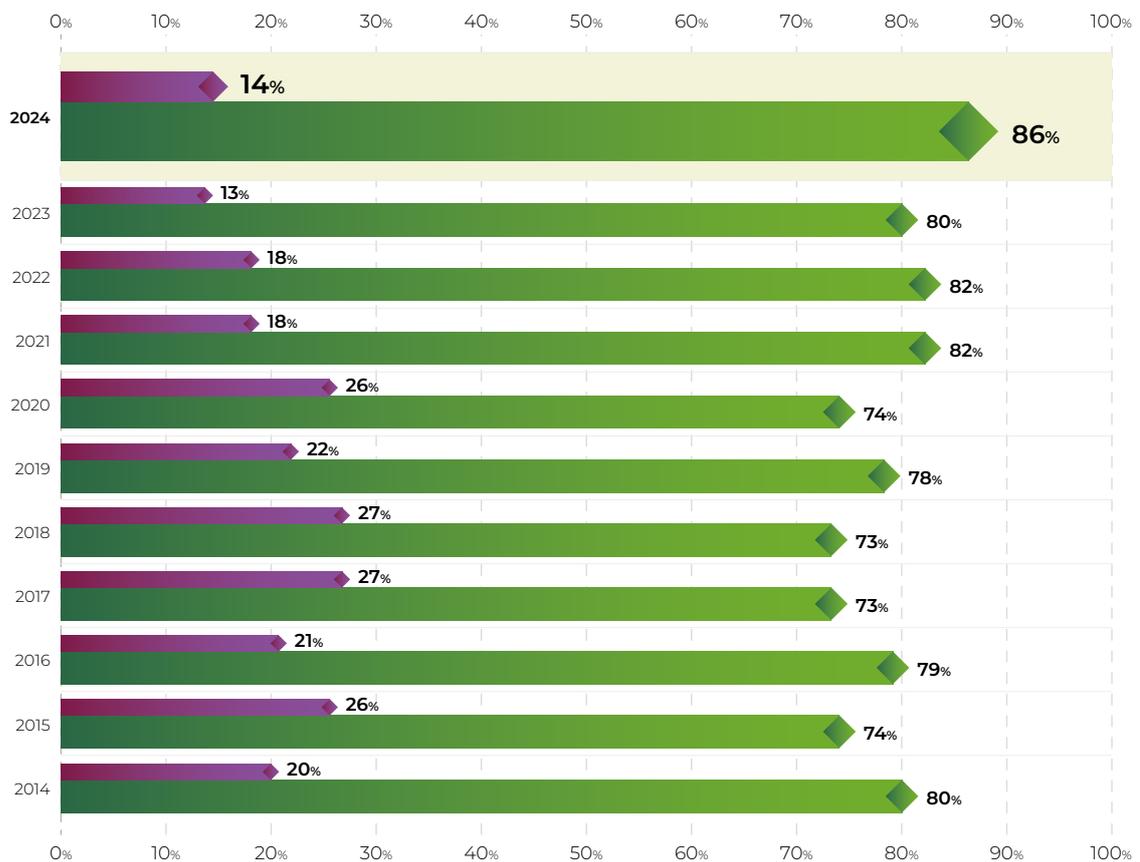


### 5.1.4.3. Un 86% de colaboración de las administraciones

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 86%.

De los 5.235 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 756 casos (un 14%), llegando al reitero telefónico en 222 ocasiones y a las citaciones para comparecencia en 50 casos por persistir la falta de colaboración (en total un 5%). 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 la cifra de colaboración inadecuada supone un 14%, no renunciamos a solicitar un mayor esfuerzo por acercarnos a lo legalmente exigible.

Gráficos 34 y 35. Grado de colaboración 2024 e histórico del grado de colaboración general.



Gráficos 36, 37 y 38. **Grado de colaboración**

