

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](#)

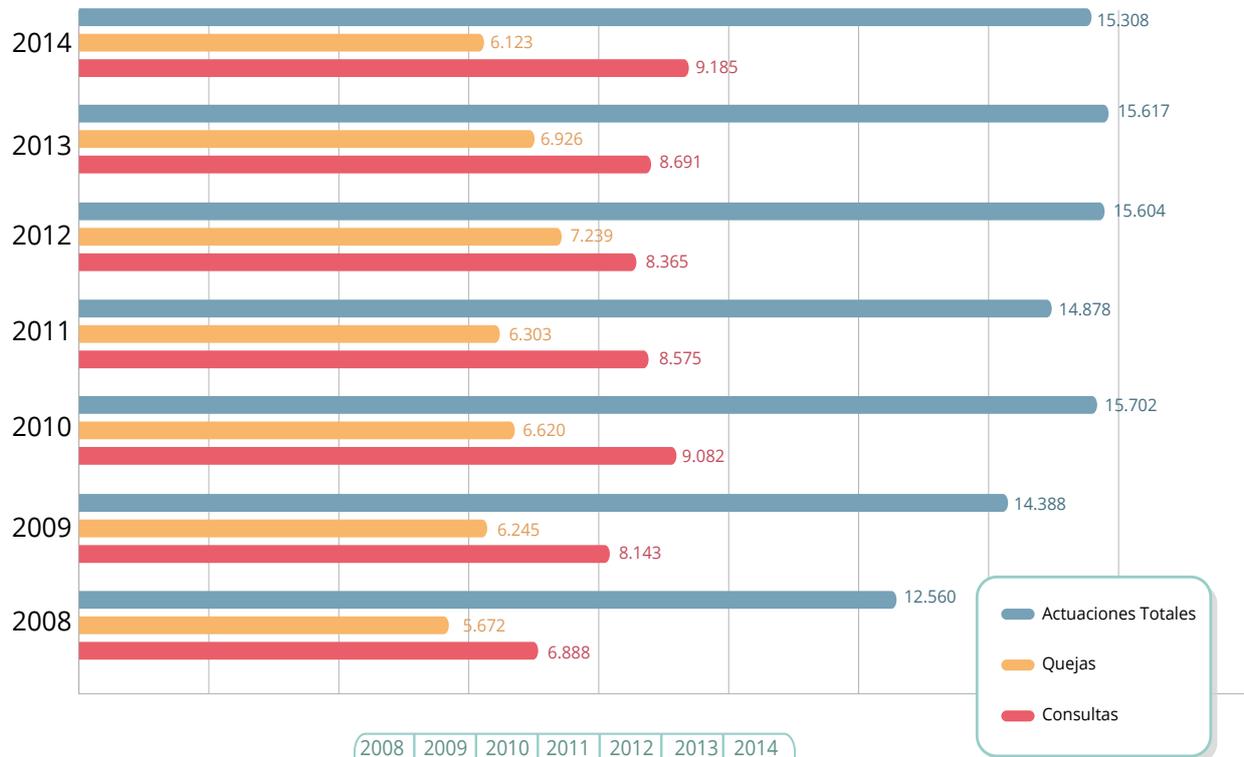
A estas quejas nuevas presentadas por la ciudadanía durante 2014, se suman las 2.889 de años anteriores. En total, 9.012 quejas gestionadas en el presente ejercicio. [Ver tabla 1](#) [Ver tabla 2](#)

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](#)

Actuaciones del
dPA durante 2014

18.689

EVOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y CONSULTAS POR AÑO



	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Actuaciones Totales	12560	14.388	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.

ACCIONES POR GRANDES GRUPOS DE MATERIA

