

Fundamentalmente en este año han sido muchas las consultas sobre cómo recuperar las cláusulas suelo y los gastos hipotecarios a la luz de las sentencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, recaídas en la materia. Desde el Defensor del Pueblo Andaluz hemos realizado un **comunicado**, pidiendo a las entidades financieras que acaten plenamente la Sentencia del TJUE, asuman sus consecuencias y acepten la creación de un órgano extrajudicial para resolver de forma rápida y gratuita las peticiones de las personas afectadas. Asimismo, entendemos que las entidades financieras deben hacer un ejercicio de responsabilidad social y aceptar la devolución de todo lo cobrado indebidamente por las cláusulas suelo, sin excluir a nadie.

También destacan las consultas en relación con suministros energéticos (cortes de suministro, discrepancias con facturas, imposibilidad de pago, etc.) o con la actuación de acoso de las empresas de cobro de morosos, para lo que realizamos una **guía de actuación contra dichas prácticas**.

3.3.4.10 Medio Ambiente

Más de la mitad de las consultas y referencias en las redes sociales, tienen que ver con la contaminación acústica: ruidos en los bares con actuaciones musicales, fiestas en los pueblos y que molestan a los vecinos de alrededor, etc.

Dentro de la labor de difusión de derechos que venimos realizando desde el Defensor del Pueblo Andaluz se ha publicado en la página web la guía sobre **los derechos de la ciudadanía en relación con la ordenación urbanística**.

3.3.5 Distribución de consultas por materias y provincias

Materia	Al	Ca	Co	Gr	Hu	Ja	Ma	Se	Otras Prov.	Extrj.	Sin det.	TOTAL
Administración de Justicia	41	62	25	44	35	22	66	196	17	4	66	578
Agricultura, Ganadería y Pesca	-	1	3	8	1	2	-	8	1	-	3	27
Administraciones Tributarias	13	31	8	22	9	6	29	81	5	-	36	240
Cultura y Deportes	6	4	4	7	-	3	4	13	1	-	15	57
Consumo	26	32	26	34	48	10	35	191	9	2	120	533
Dependencia	11	23	15	23	10	10	20	290	4	-	36	442
Educación	38	134	33	41	44	24	99	213	9	-	104	739
Extranjería	6	16	1	8	1	3	26	169	2	-	45	277
Igualdad de Género	1	4	5	6	7	5	15	14	-	-	12	69
Información y Atención al Ciudadano	20	109	43	24	49	27	50	161	18	2	235	738
Medio Ambiente	19	39	14	24	18	11	37	134	1	-	83	380
Menores	25	116	42	38	60	30	99	528	27	1	186	1.152
Ordenación Econ. y Gestión Admin.	6	23	15	14	22	3	26	84	4	-	49	246
Obras Públicas y Exprop.	10	3	1	7	4	3	4	28	2	-	12	74
Políticas Activas de Empleo	2	19	10	16	4	3	11	42	1	1	9	118
Seguridad Ciudadana y Política Int.	11	9	6	2	5	6	23	55	-	-	29	146
Personal del Sector Público	10	37	30	22	8	13	28	94	8	-	63	313
Prisiones	4	14	5	5	3	2	10	29	7	2	8	89
Salud	18	46	19	39	29	18	52	195	13	-	94	523
Seguridad Social	15	25	7	10	19	6	12	143	1	-	31	269
Servicios Sociales	42	85	26	42	35	39	85	354	10	-	404	1.122
Tic y Medios de Comunicación	-	2	2	1	1	3	1	2	-	-	10	22
Trabajo	13	20	3	6	7	4	18	69	-	-	61	201
Tráfico y Transportes	3	14	7	11	8	6	31	99	15	-	30	224
Urbanismo	3	13	21	26	21	11	37	84	4	-	32	252
Vivienda	29	122	61	42	41	70	109	669	8	-	807	1.958
Pendiente de Determinar	-	-	2	1	1	2	1	10	-	-	5	22
Total	372	1.003	434	523	490	342	928	3.955	167	12	2.585	10.811

En cuanto a la **procedencia geográfica de las consultas**, aunque siguen siendo mayoritarias las consultas realizadas desde Sevilla (36,58 % del total de las consultas), han aumentado las realizadas desde otras provincias andaluzas, obteniendo un importante incremento porcentual las consultas realizadas desde Huelva (60%); Málaga, Almería y Cádiz (10%), provincias que visitamos con la Oficina el pasado año. Creemos que nos encontramos ya ante un cambio de tendencia, al bajar casi 8 puntos porcentuales el peso específico de las consultas realizadas desde Sevilla en relación con las registradas en 2014.

Como señalábamos en el informe del año pasado, la provincia de Sevilla tiene un mayor peso poblacional respecto a las demás, pero no guarda relación con el alto porcentaje de consultas recibidas. Málaga siendo la segunda provincia en cuanto número de habitantes, sin embargo se sitúa en tercer lugar, siendo sobrepasada por Cádiz.

Según el municipio de la persona que demanda nuestra intervención es importante reseñar que nos han enviado consultas desde más de 454 municipios andaluces del total de 778 que forman Andalucía (58,35%).

Porcentualmente, Cádiz, con 37 municipios de los 44 que conforman la provincia, y Sevilla con 93 de un total de 105 que la componen, son las provincias donde nos han realizado consultas desde casi todas las localidades de la misma.

En el resto de provincias superamos el 50% de penetración a excepción de Almería que nos encontramos por debajo del 40%.

Finalmente, conviene significar el porcentaje elevado de consultas en las que no nos resulta factible determinar su procedencia (2585 consultas y un 23,91% del total). La causa de esta circunstancia se sitúa en el uso, cada vez más extendido, de sistemas electrónicos de comunicación que no permiten la obtención de tal dato más que cuando la persona afectada lo aporta por sí misma sin que se le solicite.

3.4 Visitas a la Oficina de Atención Ciudadana

Otros de los objetivos que nos planteamos en el año 2016 consistía en fortalecer la interacción de nuestra Institución con la ciudadanía y generar una cultura de cooperación y participación responsable entre los actores de la actividad pública que beneficie el disfrute y consolidación de los derechos sociales recogidos en nuestro Estatuto de Autonomía. Estamos apostando fuertemente por favorecer la participación ciudadana, promoviendo un diálogo constante con la Institución. Y queremos aumentar las relaciones y contactos con colectivos y con la ciudadanía en general.

Este año hemos recibido la visita de 3 Institutos: IES Santa Aurelia; IES Azahar de Sevilla y el Manuel de Falla de Puerto Real.

Esperamos continuar y aumentar el año próximo abriendo nuestras puertas a todas aquellas organizaciones y entidades que quieran conocer cómo funcionamos y cómo podemos ayudarles.

3.5 Redes Sociales y Página Web

Como señalábamos en la introducción tenemos que destacar el papel cada vez más relevante que tienen estos medios para el desarrollo de labores de difusión de nuestra actividad, para la promoción de derechos y libertades, para la convocatoria de los medios de comunicación, como instrumento de transparencia y, cómo no, como cauce para la gestión de consultas, comentarios y propuestas que nos son lanzadas por parte de la ciudadanía, abandonando los sistemas institucionales emisores por nuevas formas bidireccionales en las que el ciudadano aporta valor al mensaje de la Institución.

Estos instrumentos están permitiendo en buena medida la consecución de gran parte de los objetivos asumidos por la Institución en años precedentes, de tal manera que se está logrando acercar nuestra