

siendo éstas las áreas en las que la desviación a favor de las mujeres resulta mayor.

Frente a ello, los hombres han tenido una mayor implicación en asuntos de gestión relacionados, por ejemplo, con el pago de tributos y sanciones. Este hecho se ve igualmente confirmado en los cuadros previamente incorporados, habida cuenta la desviación, a favor de los hombres, de las consultas tratadas sobre Administración tributaria y sobre Tráfico.

02.3.5 Distribución de consultas por materias y provincias



En cuanto a la procedencia geográfica de las consultas, se formulan desde Sevilla el 43,42% del total.

En cuanto a la procedencia geográfica de las consultas, se intensifica la tendencia registrada en años precedentes respecto al elevado número de ellas que se formulan desde Sevilla, situándose en el 43,42% del total, casi 4 puntos porcentuales por encima de la cifra registrada el año 2013.

La razón de ser de este dato no resulta del todo clara ya que, si bien es cierto que la provincia de Sevilla tiene un mayor peso poblacional respecto a las demás, también lo es que no existe proporción en la diferencia atendiendo a este parámetro; y que Málaga, que es la segunda provincia

con mayor número de personas empadronadas, se sitúa por detrás de Cádiz en la remisión de consultas al Defensor del Pueblo Andaluz, siendo Cádiz la tercera en número de habitantes.

Tampoco parece concluyente el hecho de que la sede de la Institución se encuentre radicada en la capital sevillana ya que, como señalamos anteriormente, las consultas que se resuelven presencialmente en nuestra oficina se sitúan en el 15,78%, registrándose además una tendencia negativa en los últimos años respecto al uso de esta vía de contacto con la Institución.

En cuanto a la provincia desde la que se han remitido menos consultas, este año 2014 ha sido Almería la que ha ocupado tal lugar, con un 2,83%.

Finalmente, conviene significar el porcentaje elevado de consultas en las que no nos resulta factible determinar su procedencia.

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.

La dinámica de trabajo de esta Oficina de Atención Ciudadana se orienta hacia la atención ágil, rápida y eficaz de las consultas que le son planteadas, de tal manera que nuestra intervención no se hace depender de la previa aportación de este tipo de datos ya que ello incidiría negativamente en la celeridad con la que resolvemos las dudas que nos traslada la ciudadanía.

Distribución de consultas por materia y provincia

Resultado	Al	Ca	Co	Gr	Hu	Ja	Ma	Se	Otras Prov.	Extrj.	Sin det.	TOTAL
Admón. de Justicia	25	72	40	36	28	39	91	248	34	1	42	656
Agricultura, Ganadería y Pesca	0	3	1	3	0	5	1	5	1	0	4	23
Administraciones Tributarias	8	17	14	17	15	8	44	125	14	1	31	294
Cultura y Deportes	0	6	1	2	0	1	9	28	2	1	7	57
Consumo	45	34	14	35	27	17	51	316	12	1	64	616
Dependencia	5	50	19	16	12	7	21	345	3	0	69	547
Educación	29	135	51	35	40	29	79	264	13	1	66	742
Extranjería	3	5	4	5	5	2	10	184	5	0	58	281
Igualdad de Género	0	6	0	1	0	0	3	24	1	0	3	38
Información y Atención al Ciudadano	22	39	24	19	24	17	42	225	30	2	169	613
Medio Ambiente	19	83	20	21	18	19	42	193	25	0	69	509
Menores	17	81	95	50	31	50	128	263	77	4	104	900
Ordenación Econ. y Gestión Admva.	15	56	11	13	19	12	27	121	14	0	51	339
Obras Públicas y Expropiaciones	7	15	1	2	1	14	15	21	0	0	5	81
Políticas Activas de Empleo	1	14	5	9	2	2	7	21	0	0	4	65
Seguridad Ciudadana y Política Interior	0	6	7	7	2	2	14	50	5	0	17	110
Personal del Sector Público	21	25	34	30	11	18	29	129	7	0	62	366
Prisiones	0	31	4	5	13	4	25	72	7	0	8	169
Salud	11	37	19	44	10	11	54	158	5	0	53	402
Seguridad Social	3	20	7	6	9	6	15	77	2	3	8	156
Servicios Sociales	12	50	33	31	19	39	75	303	7	2	98	669
Tic y Medios de Comunicación	0	2	1	4	1	0	2	5	1	0	1	17
Trabajo	5	32	20	4	8	5	17	80	2	0	20	193
Tráfico y Transportes	3	14	10	16	6	8	20	137	5	0	39	258
Urbanismo	2	30	39	24	6	8	20	72	5	1	45	252
Vivienda	7	68	23	20	26	29	45	494	5	0	63	780
Pendiente de Determinar	0	7	2	1	2	1	1	28	1	0	9	52
TOTAL	260	938	499	456	335	353	887	3988	283	17	1169	9185

Al margen de lo anterior, con respecto a las cuatro materias que han acaparado un mayor número de consultas a lo largo del año, procede realizar las siguientes apreciaciones en relación con la incidencia relativa habida por provincias, para lo cual ponemos en relación las consultas registradas por materia en una provincia con el número total de consultas recibidas desde tal provincia.

En cuanto a la materia de Menores, destaca el peso relativo que un año más tiene en Córdoba, de forma que el 19% de las consultas que llegan desde allí versa sobre asuntos de menores.

Respecto de la Vivienda, Sevilla es la provincia en la que esta materia tiene un mayor peso relativo, de forma tal que el 12,39% de las consultas que se nos hacen desde Sevilla afecta a esta cuestión.

En materia de Educación, es Huelva la provincia en la que esta cuestión tiene mayor importancia relativa, con un 11,94% de las consultas llegadas desde allí afectantes a esta cuestión.

Finalmente, en el ámbito de los Servicios Sociales, la mayor incidencia relativa se da en Jaén, con un 11,05%. A este respecto, quizá pueda situarse la causa de este dato en el ingente número de trabajadores y trabajadoras temporeros que llega a tal provincia y que en no pocas ocasiones se encuentran en situaciones alarmantes.

PORCENTAJES RELATIVOS								
Materia	Al	Ca	Co	Gr	Hu	Ja	Ma	Se
Menores	6,54	8,64	19,04	10,96	9,25	14,16	14,43	6,59
Vivienda	2,69	7,25	4,61	4,39	7,76	8,22	5,07	12,39
Educación	11,15	14,39	10,22	7,68	11,94	8,22	8,91	6,62
Servicios Sociales	4,62	5,33	6,61	6,80	5,67	11,05	8,46	7,60