

Ambiente (7,52%) o Consumo (7,17%). Eso sí, ambos parecen mostrar una importante preocupación en asuntos de Educación.

Frente a este dato, cabe traer a colación el referente a aquellas materias en las que la desviación registrada por sexos es considerable. Se trata de los asuntos concernientes a Menores, Dependencia y Vivienda, precisamente aquellos en los que las féminas parecen mostrar mayor interés.

Tales circunstancias pudieran responder, en buena medida, a los distintos roles que hombres y mujeres han asumido en la sociedad a lo largo de los años.

En este sentido, tradicionalmente el sexo femenino ha ocupado un papel más protagonista en la atención y el cuidado de menores y de personas discapacitadas o dependientes, 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 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	<b>656</b>
Agricultura, Ganadería y Pesca	0	3	1	3	0	5	1	5	1	0	4	<b>23</b>
Administraciones Tributarias	8	17	14	17	15	8	44	125	14	1	31	<b>294</b>
Cultura y Deportes	0	6	1	2	0	1	9	28	2	1	7	<b>57</b>
Consumo	45	34	14	35	27	17	51	316	12	1	64	<b>616</b>
Dependencia	5	50	19	16	12	7	21	345	3	0	69	<b>547</b>
Educación	29	135	51	35	40	29	79	264	13	1	66	<b>742</b>
Extranjería	3	5	4	5	5	2	10	184	5	0	58	<b>281</b>
Igualdad de Género	0	6	0	1	0	0	3	24	1	0	3	<b>38</b>
Información y Atención al Ciudadano	22	39	24	19	24	17	42	225	30	2	169	<b>613</b>
Medio Ambiente	19	83	20	21	18	19	42	193	25	0	69	<b>509</b>
Menores	17	81	95	50	31	50	128	263	77	4	104	<b>900</b>
Ordenación Econ. y Gestión Admva.	15	56	11	13	19	12	27	121	14	0	51	<b>339</b>
Obras Públicas y Expropiaciones	7	15	1	2	1	14	15	21	0	0	5	<b>81</b>
Políticas Activas de Empleo	1	14	5	9	2	2	7	21	0	0	4	<b>65</b>
Seguridad Ciudadana y Política Interior	0	6	7	7	2	2	14	50	5	0	17	<b>110</b>
Personal del Sector Público	21	25	34	30	11	18	29	129	7	0	62	<b>366</b>
Prisiones	0	31	4	5	13	4	25	72	7	0	8	<b>169</b>
Salud	11	37	19	44	10	11	54	158	5	0	53	<b>402</b>
Seguridad Social	3	20	7	6	9	6	15	77	2	3	8	<b>156</b>
Servicios Sociales	12	50	33	31	19	39	75	303	7	2	98	<b>669</b>
Tic y Medios de Comunicación	0	2	1	4	1	0	2	5	1	0	1	<b>17</b>
Trabajo	5	32	20	4	8	5	17	80	2	0	20	<b>193</b>
Tráfico y Transportes	3	14	10	16	6	8	20	137	5	0	39	<b>258</b>
Urbanismo	2	30	39	24	6	8	20	72	5	1	45	<b>252</b>
Vivienda	7	68	23	20	26	29	45	494	5	0	63	<b>780</b>
Pendiente de Determinar	0	7	2	1	2	1	1	28	1	0	9	<b>52</b>
<b>TOTAL</b>	<b>260</b>	<b>938</b>	<b>499</b>	<b>456</b>	<b>335</b>	<b>353</b>	<b>887</b>	<b>3988</b>	<b>283</b>	<b>17</b>	<b>1169</b>	<b>9185</b>

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

## 02.3.6

### Distribución de consultas en función del tipo de actuación llevada a cabo

Como se ha señalado en el apartado introductorio de esta sección, el cometido de este servicio del Defensor del Pueblo Andaluz se centra en la atención de las consultas que son planteadas por la ciudadanía, facilitando la información que se precisa y orientando acerca de los mecanismos a seguir para solventar todos y cada uno de los problemas que se planteen, independientemente de que éste afecte a una Administración Pública de Andalucía o no.

De este modo, en todos y cada uno de los supuestos en los que interviene esta Oficina se facilita a la persona afectada la información que precisa, bien sea en relación con algún expediente de queja en el que dicha persona sea parte interesada, bien sea en relación con cualquier otra cuestión sobre la que se demande nuestro pronunciamiento.

No obstante lo anterior, y atendiendo a las circunstancias particulares que concurran en cada caso analizado, es posible que nuestra actuación vaya más allá del mero ofrecimiento de información y orientación.

En este apartado se insertan los casos en los que la actuación llevada a cabo por parte de la Oficina de Información se orienta a la presentación de una queja ante esta Defensoría; y los casos en los que, sin necesidad de que medie dicha queja, el personal de la Oficina de Información realiza actuaciones ante organismos y entidades públicas o privadas, tendentes a solventar de manera ágil alguna necesidad específica que presente la persona que haya demandado nuestra intervención.

Atendiendo a estas circunstancias, y al objeto de poder dar cuenta sobre la entidad que representa cada tipología descrita de actuación en el año 2014, a continuación se incorpora un cuadro explicativo de la cuestión.