

## 2.2.5 Distribución de consultas por materias y sexo

### Consultas por materias

Resultado	Mujer	%	Hombre	%	Sin Det.	%	Total	%
Admón. de Justicia	339	7,09	259	6,55	10	1,65	608	6,51
Agricultura, Ganadería y Pesca	8	0,17	7	0,18	0	0,00	15	0,16
Administraciones Tributarias	112	2,34	158	4,00	12	1,98	282	3,02
Cultura y Deportes	15	0,31	67	1,69	5	0,82	87	0,93
Consumo	226	4,73	304	7,69	16	2,64	546	5,84
Dependencia	331	6,92	127	3,21	9	1,48	467	5,00
Educación	452	9,45	242	6,12	19	3,13	713	7,63
Extranjería	76	1,59	108	2,73	4	0,66	188	2,01
Igualdad de Género	41	0,86	13	0,33	3	0,49	57	0,61
Información y Atención al Ciudadano	300	6,27	287	7,26	14	2,31	601	6,43
Medio Ambiente	149	3,12	217	5,49	16	2,64	382	4,09
Menores	478	10,00	288	7,28	27	4,45	793	8,49
Ordenación Econ. y Gestión Admva.	97	2,03	121	3,06	2	0,33	220	2,35
Obras Públicas y Expropiaciones	19	0,40	56	1,42	0	0,00	75	0,80
Políticas Activas de Empleo	34	0,71	64	1,62	0	0,00	98	1,05
Seguridad Ciudadana y Política Interior	31	0,65	67	1,69	1	0,16	99	1,06
Personal del Sector Público	168	3,51	162	4,10	13	2,14	343	3,67
Prisiones	68	1,42	34	0,86	1	0,16	103	1,10
Salud	286	5,98	194	4,91	19	3,13	499	5,34
Seguridad Social	100	2,09	83	2,10	1	0,16	184	1,97
Servicios Sociales	616	12,88	388	9,81	394	64,91	1.398	14,96
Tic y Medios de Comunicación	7	0,15	12	0,30	2	0,33	21	0,22
Trabajo	83	1,74	101	2,55	7	1,15	191	2,04
Tráfico y Transportes	74	1,55	161	4,07	6	0,99	241	2,58
Urbanismo	118	2,47	153	3,87	6	0,99	277	2,96
Vivienda	548	11,46	274	6,93	19	3,13	841	9,00
Pendiente de Determinar	6	0,13	7	0,18	1	0,16	14	0,15
<b>TOTAL</b>	<b>4.782</b>	<b>51,18</b>	<b>3.954</b>	<b>46,32</b>	<b>607</b>	<b>6,50</b>	<b>9.343</b>	<b>100</b>

Con respecto a la variable de género, se sigue detectando un porcentaje mayor de consultas planteadas por mujeres. En este sentido, éstas ascienden al 51,18% mientras que las de hombres se quedan casi cinco puntos porcentuales por debajo.

No obstante lo anterior, cuando se ponen en conexión la materia afectada en la consulta y la variable de género, entonces sí se producen mayores diferencias entre mujeres y hombres.

Así, mientras que las mujeres muestran un mayor interés por asuntos sobre Servicios Sociales (12,88%), Vivienda (11,46%), Menores (10,00%), Educación (9,45%) o Dependencia (6,92%), los hombres parecen centrar su atención en cuestiones sobre Consumo (7,69%) o Medio Ambiente (5,49%). Los porcentajes están más igualados en materias como Administración de Justicia, o temas en materia de personal al servicio de las Administraciones Públicas.

## 2.2.6 Distribución de consultas por materias y provincias

En cuanto a la procedencia geográfica de las consultas, aunque sigue siendo mayoritarias las consultas realizadas desde Sevilla (38,64% del total de las consultas), han aumentado las realizadas desde otras provincias andaluzas, habiendo tenido un importante incremento porcentual las consultas realizadas desde Almería (30%) y Granada (10%), provincias que visitamos con el Defensor el pasado año.

En cuanto a la provincia desde la que se han remitido menos consultas, este año 2015 ha sido Huelva la que ha ocupado esta posición, con un 3,21%, seguida de Jaén (3,45%) (el año 2014 lo fue Almería).

Aunque 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.

Como planteábamos en la introducción uno de los objetivos que nos habíamos propuestos en este año 2015 ha sido el acercamiento a toda la ciudadanía, y aumentar nuestra presencia en las diferentes provincias. Esperamos continuar con el plan de visitas institucionales a comarcas y localidades y poder ofrecer una mayor penetración de nuestra Institución en el conjunto de nuestra Comunidad.

**Según el municipio** de la persona que nos demanda nuestra intervención es importante reseñar que nos han enviado consultas desde más de 453 municipios andaluces del total de 778 que forman Andalucía.

Porcentualmente, Cádiz, con 40 municipios de los 44 que conforman la provincia y Sevilla con 93 de 105, 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 (1801 consultas y un 19,28% 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.

En este sentido, 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.