

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.

Distribución de consultas por materias y provincias

Resultado	Al	Ca	Co	Gr	Hu	Ja	Ma	Se	Otras Prov.	Extrj.	Sin det.	TOTAL
Admón. de Justicia	26	68	28	31	30	19	90	249	15	2	50	608
Agricultura, Ganadería y Pesca	2	1	1	0	0	6	2	3	0	0	0	15
Administraciones Tributarias	14	24	10	26	6	3	30	126	8	1	34	282
Cultura y Deportes	6	24	5	7	1	0	9	10	1	0	24	87
Consumo	25	35	21	35	10	11	49	224	10	0	126	546
Dependencia	6	25	7	22	10	6	20	312	2	0	57	467
Educación	33	140	43	43	25	28	54	259	19	0	69	713
Extranjería	3	3	7	1	0	1	21	109	6	1	36	188
Igualdad de Género	3	2	1	2	2	3	1	18	0	0	25	57
Información y Atención al Ciudadano	30	45	22	22	19	28	34	164	23	3	211	601
Medio Ambiente	14	33	16	40	20	17	34	141	14	1	52	382
Menores	25	87	48	48	40	32	125	238	54	0	96	793
Ordenación Econ. y Gestión Admva.	4	46	7	10	8	13	20	69	9	0	34	220
Obras Públicas y Expropiaciones	7	10	5	4	4	6	10	22	2	0	5	75
Políticas Activas de Empleo	3	16	2	7	4	1	8	46	1	0	10	98
Seguridad Ciudadana y Política Interior	2	8	1	6	4	5	18	27	8	0	20	99
Personal del Sector Público	17	32	47	22	12	14	25	124	1	0	49	343
Prisiones	4	14	4	1	4	0	14	35	10	2	15	103
Salud	25	38	12	41	17	11	46	193	14	1	101	499
Seguridad Social	6	17	7	7	4	4	16	93	3	1	26	184
Servicios Sociales	44	105	38	64	22	45	65	432	8	0	575	1398
Tic y Medios de Comunicación	0	0	4	1	0	0	3	2	1	1	9	21
Trabajo	6	11	6	13	10	9	19	76	2	0	39	191
Tráfico y Transportes	7	27	7	22	6	8	35	90	9	0	30	241
Urbanismo	15	44	25	16	13	5	31	87	6	0	35	277
Vivienda	12	75	64	23	29	47	56	458	7	0	70	841
Pendiente de Determinar	0	2	2	1	0	0	3	3	0	0	3	14
TOTAL	339	932	440	515	300	322	838	3.610	233	13	1.801	9.343
%	3,63	9,98	4,71	5,51	3,21	3,45	8,87	38,64	2,53	0,14	19,28	

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 de Málaga, de forma que el 14,92% de las consultas que nos llegan desde allí versan sobre asuntos de menores.

Respecto de la Vivienda, Jaén y Córdoba son las provincias en la que esta materia tiene un mayor peso relativo, superando en ambas el 14,5% del total de las consultas que nos realizan desde estas provincias.

En materia de Educación, es Cádiz la provincia en la que esta cuestión tiene mayor importancia relativa, con un 15% de las consultas llegadas desde allí referidas a Educación.

Finalmente, en el ámbito de los Servicios Sociales, la mayor incidencia relativa se da en Jaén, Granada Almería y Sevilla superando todas en más de un 11% el total de consultas referidas a estos temas.

PORCENTAJES RELATIVOS								
Materia	Al	Ca	Co	Gr	Hu	Ja	Ma	Se
Menores	7,37	9,33	10,91	9,32	13,33	9,94	14,92	6,59
Vivienda	3,54	8,05	14,55	4,47	9,67	14,60	6,68	12,69
Educación	9,73	15,02	9,77	8,35	8,33	8,70	6,44	7,17
Servicios Sociales	12,98	11,27	8,64	12,43	7,33	13,98	7,76	11,97

2.2.7 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 Andalúz 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 o no afecten a una Administración Pública de Andalucía.

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 2015, a continuación se incorpora un cuadro explicativo de la cuestión.

Del mismo cabe destacar, de una parte, el elevado número de consultas que se recibe en relación con expedientes de queja tramitados por el Defensor del Pueblo Andalúz, ya sea para conocer el estado de tramitación en el que éstos se encuentran, ya sea para aportar datos adicionales, ya sea para solicitar alguna explicación puntual sobre el sentido de alguna actuación, etc.

Asimismo, resulta significativo el número de actuaciones dirigidas a favorecer la presentación de una queja ante esta Defensoría, a partir de la cual poder llevar a cabo un análisis profundo de la cuestión planteada.

Consultas en función del tipo de actuación

Tipo de Actuación	Nº de Consultas
Consulta queja	2872
Intervención	30
Presentación queja	733