

Este tipo de actuaciones se incorporan a la Oficina de Información y Atención Ciudadana del DPA, como área funcional específica, en la que el acercamiento a las realidades sociales y económicas de las personas que viven en Andalucía es el eje prioritario. De este modo, y en la línea de mejorar en todo lo posible la intervención mediadora, se ha iniciado una labor de estudio y debate en profundidad en toda la Institución para sentar las bases del modelo y el procedimiento, que nos permitan un mayor aprovechamiento de estas técnicas y refuercen la labor de defensa y garantía de derechos, propia de la Institución.

Debe resaltarse hasta ahora la intervención mediadora con administraciones públicas, y con entidades privadas, ante las cuales no existe una competencia legal para supervisar su actuación pero con las que se viene llevando a cabo procesos cada vez más estables de negociación y mediación, tendentes a la protección de los derechos de la ciudadanía que necesita una vivienda (mediaciones con entidades financieras) y los derechos de los consumidores de bienes y servicios de interés general (luz, agua, telefonía, etc.), que también son gestionados por entes privados.

A continuación analizaremos los datos estadísticos sobre las principales consultas que nos realizan las personas que se dirigen a nuestra Institución: personas con problemas económicos graves, en situación de exclusión social y al que las ayudas sociales que se le ofrecen por parte de los poderes públicos llegan muchas veces tarde y son insuficientes para poder hacer frente a una vida digna. Personas con sobreendeudamiento que se quejan de que nadie les ofrezca un rescate a su situación, con graves problemas de vivienda y con hijos a los que no les pueden ofrecer un futuro como el que ellos habían soñado... ciudadanos y ciudadanas andaluzes que requieren nuestra intervención para poder vivir y soñar una vida mejor.

## 2.2 Datos estadísticos sobre las consultas

A continuación se refieren una serie de datos estadísticos relativos a las consultas atendidas a lo largo del ejercicio 2015 por parte de la Oficina de Atención Ciudadana.

### 2.2.1. Total de consultas tramitadas a lo largo del año. Comparativa con años anteriores

Durante el ejercicio 2015 ha sido atendido un total de **9.343 consultas**, marcando un nuevo hito de consultas atendidas en un año a lo largo de la historia de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz.

A continuación se contiene un cuadro con su evolución en los últimos 13 años, en el que se aprecia precisamente la tendencia alcista en la demanda ciudadana de este servicio de Oficina de Atención Ciudadana.

#### Consultas tramitadas a lo largo del año. Comparativa con años anteriores

| Año       | 2003  | 2004  | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | 2009  | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Consultas | 5.691 | 5.962 | 6.594 | 6.810 | 6.710 | 6.888 | 8.143 | 9.082 | 8.575 | 8.365 | 8.691 | 9.185 | 9.343 |



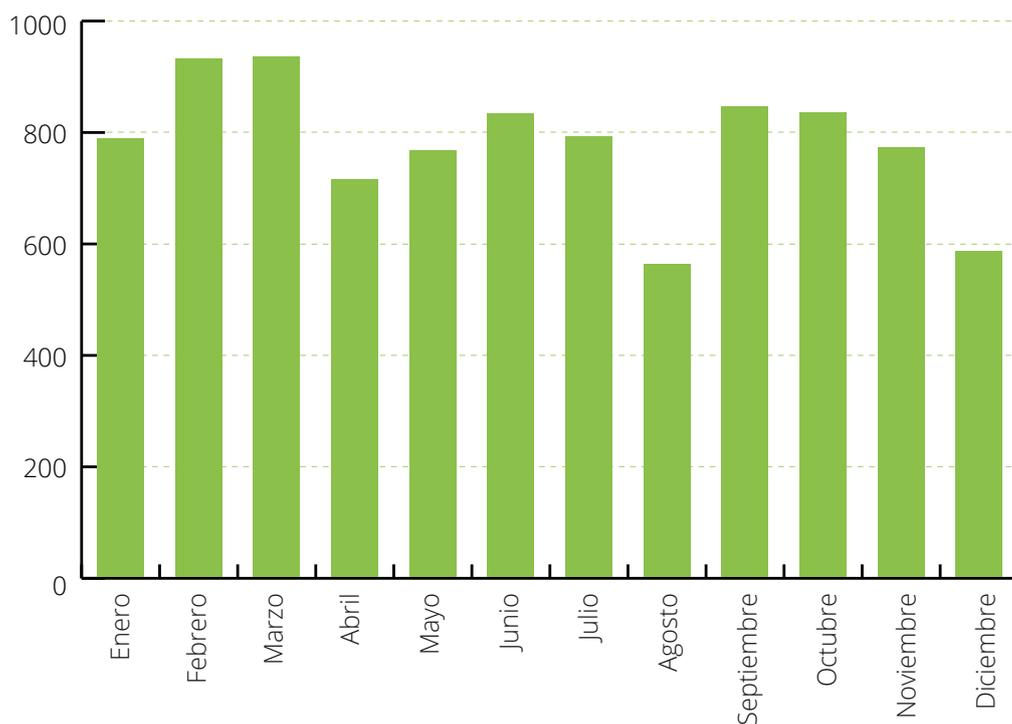
## 2.2.2 Distribución mensual de las consultas recibidas

Como se observa en el cuadro que se contiene a continuación, febrero, marzo, junio, septiembre y octubre han sido los meses en los que se han recibido más consultas mientras que agosto y diciembre se posicionan como los meses con menor número de solicitudes de información, coincidiendo por tanto con los períodos en los que muchos ciudadanos y ciudadanas concentran sus vacaciones.

En cuanto al número medio de consultas atendidas por mes, éste supera las 778, lo que supone con respecto al año anterior un incremento en la media mensual del 1,5 por ciento.

### Distribución mensual de las consultas recibidas

| Mes          | Total       | Porcentaje     |
|--------------|-------------|----------------|
| Enero        | 786         | 8,41%          |
| Febrero      | 930         | 9,95%          |
| Marzo        | 933         | 9,99%          |
| Abril        | 714         | 7,64%          |
| Mayo         | 765         | 8,19%          |
| Junio        | 831         | 8,89%          |
| Julio        | 790         | 8,46%          |
| Agosto       | 561         | 6,00%          |
| Septiembre   | 844         | 9,03%          |
| Octubre      | 834         | 8,93%          |
| Noviembre    | 771         | 8,25%          |
| Diciembre    | 584         | 6,25%          |
| <b>Total</b> | <b>9343</b> | <b>100,00%</b> |



## 2.2.3 Distribución de consultas en atención al canal de comunicación empleado

Son muchos y variados los canales de comunicación que el Defensor del Pueblo Andaluz tiene puestos a disposición de la ciudadanía.

El objetivo no es otro que favorecer la participación ciudadana y el recurso a nuestra Institución, evitando así que las distancias, los horarios o las barreras tecnológicas constituyan un problema para acceder a nuestros servicios.

En este sentido, en la actualidad pueden dirigirse consultas a la Institución a través de los siguientes canales:

- En persona, acudiendo a la sede de la Institución, sita en Sevilla en la calle Reyes Católicos, 21.
- Por correo postal, dirigido a nuestra sede.
- Por teléfono, llamando al número 954 21 21 21.
- Por fax, contactando con el número 954 21 44 97.
- Por e-mail, escribiendo a [defensor@defensor-and.es](mailto:defensor@defensor-and.es).
- A través de los sitios web de la Institución:
- [www.defensordelpuebloandaluz.es](http://www.defensordelpuebloandaluz.es)
- [www.defensordelmenordeandalucia.es](http://www.defensordelmenordeandalucia.es)
- A través de la [sede electrónica](#)
- En el Teléfono del Menor, que es gratuito: 900.506.113
- A través de las redes sociales:
- [Facebook](#)
- [Twitter](#)
- [Youtube](#)

Hay que resaltar la aceptación por parte de la ciudadanía de los nuevos canales de información y comunicación puestos a su disposición, habiendo aumentado en relación con el año anterior, casi un 20% más las peticiones de información realizadas por correo electrónico y en más de un 60% la que se han realizado utilizando las redes sociales y página web.

Esta consolidación de las redes sociales como sistema habitual de comunicación entre importantes sectores de la sociedad nos lleva a augurar un mayor protagonismo de estos canales en años venideros. Fruto de esta apuesta decidida por las nuevas tecnologías el pasado mes de noviembre pusimos en marcha la nueva [página web](#), con un diseño más claro para que todos los ciudadanos y ciudadanas conozcan mejor sus derechos y los puedan ejercer más fácilmente.

Por lo demás, tal y como se aprecia en los cuadros que se incorporan a continuación, se consolida un año más el enorme protagonismo que tiene el teléfono como medio preferido por la ciudadanía para plantear sus consultas, con un porcentaje del 64%.

A una más que considerable distancia se sitúan las consultas presenciales, que se atienden en la propia sede de la Institución y que se sitúan cercanas al 15% del total.

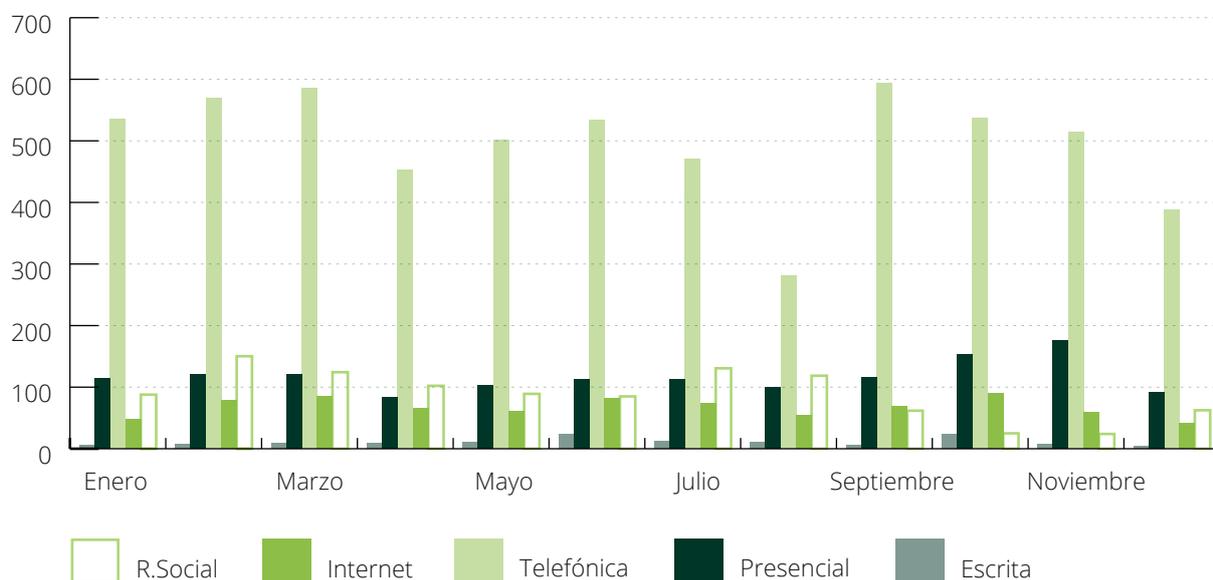
En este sentido, la tendencia que se viene detectando lleva a concluir que cada vez más la ciudadanía opta por canales de comunicación mucho más ágiles, que permiten un tratamiento inmediato de las consultas y que no requieren el desplazamiento de los interesados a las oficinas que disponemos.

Asimismo, la enorme extensión de nuestra Comunidad Autónoma y el hecho de que este Comisionado únicamente cuente con una sede localizada en Sevilla, son razones que igualmente vienen a justificar esta tendencia que comentamos, aunque como señalamos anteriormente, a lo largo del año 2016 esperamos poder visitar muchas de las localidades andaluzas.

### Distribución de consultas en atención al canal de comunicación

| Mes           | Escrita    | Presencial   | Telefónica   | Internet   | R. Social    | Total        | %              |
|---------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|----------------|
| Enero         | 5          | 117          | 535          | 45         | 84           | 786          | 8,41%          |
| Febrero       | 7          | 122          | 571          | 79         | 151          | 930          | 9,95%          |
| Marzo         | 8          | 132          | 585          | 84         | 124          | 933          | 9,99%          |
| Abril         | 8          | 84           | 454          | 65         | 103          | 714          | 7,64%          |
| Mayo          | 10         | 103          | 502          | 61         | 89           | 765          | 8,19%          |
| Junio         | 22         | 112          | 532          | 81         | 84           | 831          | 8,89%          |
| Julio         | 11         | 112          | 465          | 72         | 130          | 790          | 8,46%          |
| Agosto        | 10         | 100          | 280          | 54         | 117          | 561          | 6,00%          |
| Septiembre    | 5          | 118          | 591          | 69         | 61           | 844          | 9,03%          |
| Octubre       | 22         | 159          | 537          | 91         | 25           | 834          | 8,93%          |
| Noviembre     | 7          | 172          | 511          | 58         | 23           | 771          | 8,25%          |
| Diciembre     | 3          | 92           | 387          | 40         | 62           | 584          | 6,25%          |
| <b>Total:</b> | <b>118</b> | <b>1.423</b> | <b>5.950</b> | <b>799</b> | <b>1.053</b> | <b>9.343</b> | <b>100,00%</b> |

### Tipo de consulta por meses y canal

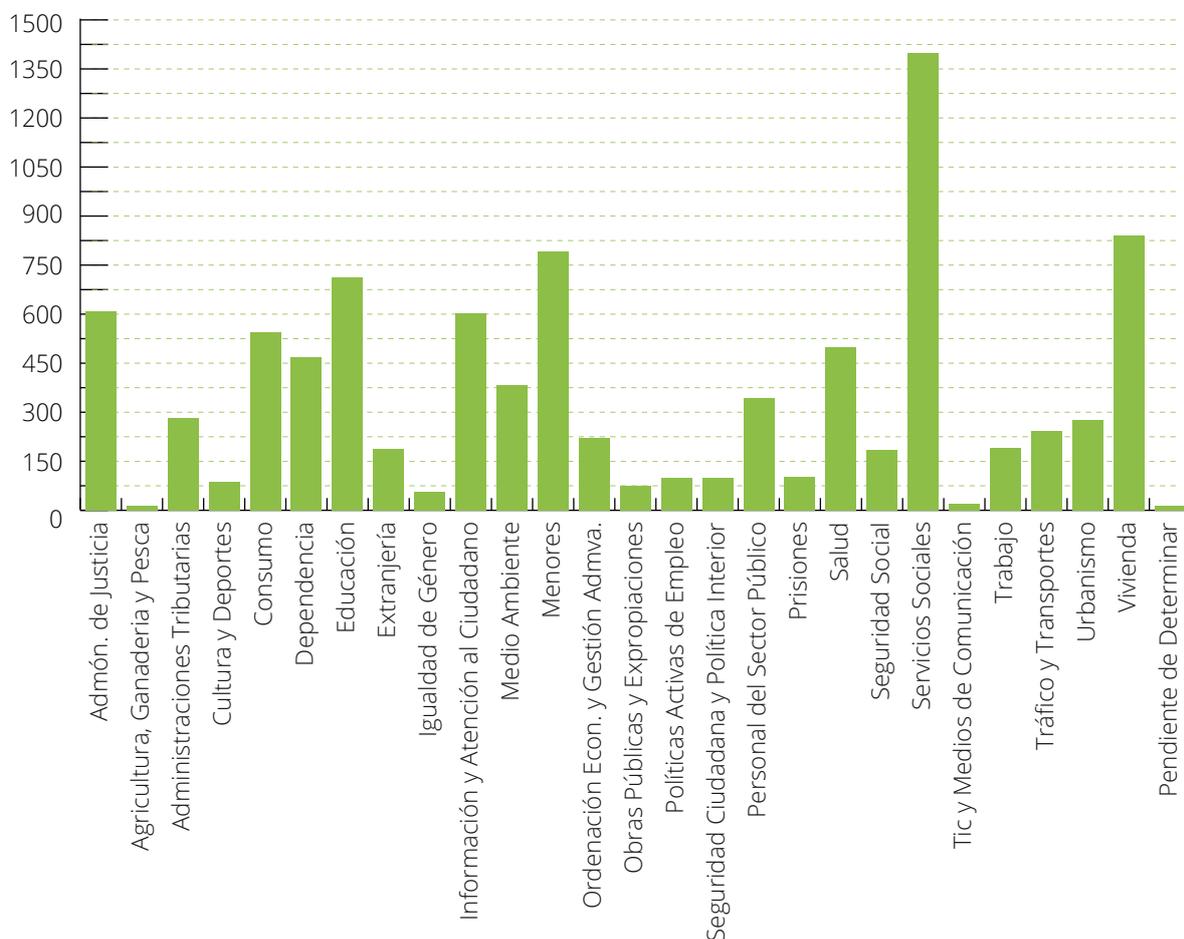


## 2.2.4 Distribución de consultas por materias

### Distribución de consultas por materias

| Resultado                               | Total        | %             |
|---|--------------|---------------|
| Admón. de Justicia                      | 608          | 6,51          |
| Agricultura, Ganadería y Pesca          | 15           | 0,16          |
| Administraciones Tributarias            | 282          | 3,02          |
| Cultura y Deportes                      | 87           | 0,93          |
| Consumo                                 | 546          | 5,84          |
| Dependencia                             | 467          | 5,00          |
| Educación                               | 713          | 7,63          |
| Extranjería                             | 188          | 2,01          |
| Igualdad de Género                      | 57           | 0,61          |
| Información y Atención al Ciudadano     | 601          | 6,43          |
| Medio Ambiente                          | 382          | 4,09          |
| Menores                                 | 793          | 8,49          |
| Ordenación Econ. y Gestión Admva.       | 220          | 2,35          |
| Obras Públicas y Expropiaciones         | 75           | 0,80          |
| Políticas Activas de Empleo             | 98           | 1,05          |
| Seguridad Ciudadana y Política Interior | 99           | 1,06          |
| Personal del Sector Público             | 343          | 3,67          |
| Prisiones                               | 103          | 1,10          |
| Salud                                   | 499          | 5,34          |
| Seguridad Social                        | 184          | 1,97          |
| Servicios Sociales                      | 1398         | 14,96         |
| Tic y Medios de Comunicación            | 21           | 0,22          |
| Trabajo                                 | 193          | 2,04          |
| Tráfico y Transportes                   | 241          | 2,58          |
| Urbanismo                               | 277          | 2,96          |
| Vivienda                                | 841          | 9,00          |
| Pendiente de Determinar                 | 14           | 0,15          |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>9.343</b> | <b>100,00</b> |

## Consultas por materias



Los datos que se extraen de los cuadros sobre temáticas tratadas en las consultas gestionadas a lo largo del año 2015 confirman que los asuntos relativos a los derechos sociales y los problemática de la ciudadanía para acceder a los servicios sociales son los que han experimentado un mayor crecimiento, habiéndose duplicado con respecto al año anterior.

Igualmente ocurre con los asuntos relacionados con temas de vivienda: Consultas donde nos informan sobre la incapacidad de poder pagar una hipoteca, o la falta de ingresos para poder acceder a un alquiler, han experimentado un crecimiento de un 10% con respecto a las consultas de años anteriores, demandando los ciudadanos información acerca de los trámites a seguir para conseguir la adjudicación de una vivienda protegida o llegar a un acuerdo con la entidad financiera para impedir su desalojo o conseguir un alquiler social.

Las consultas referidas a menores ocupan el tercer lugar de las demandas de información y consultas de las personas que se dirigen a nuestra Institución. A este respecto, es preciso indicar la relevancia que adquiere el hecho de que el Defensor del Pueblo Andalúz ostente igualmente la condición de Defensor del Menor de Andalucía, habida cuenta que tal circunstancia permite otorgar un mayor protagonismo si cabe a las actuaciones que se desarrollan en relación con estos colectivos especialmente vulnerables.

Es importante señalar el buen número de llamadas recibidas desde fuera de nuestra Comunidad, debido en gran parte a la falta de institución dedicadas a menores en otras comunidades autónomas y al buen posicionamiento de nuestra web en este tema.

En este apartado vamos a realizar un pequeño resumen de los aspectos más destacados de la relación de la ciudadanía con la Oficina de Atención e Información.

### 2.2.4.1 Personas en situación de pobreza y exclusión social

En 2015 se ha producido un aumento considerable de las consultas relacionadas con las prestaciones del Programa de Solidaridad, conocidas popularmente como Salario Social. Dichas peticiones de información vienen motivado fundamentalmente por las demoras de más de un año que se están produciendo en el reconocimiento de dichas prestaciones en las provincias de Cádiz, Sevilla, Málaga y Córdoba.

La situación es desesperante para muchas familias que ven como el único ingreso que pueden tener derecho a percibir no se abona y se incumple los plazos establecidos por las disposiciones en vigor. En este mes de Enero hemos realizado un **comunicado** solicitando medidas excepcionales para resolver este grave problema.

En este aspecto nos interesa resaltar algunos de los comentarios de los ciudadanos que se dirigen reclamándonos nuestra ayuda para resolver su problema de falta de ingresos: *“yo estoy desesperada me va a dar algo con tanta crisis de ansiedad, si no fuera por mis niños lo juro por Dios que ya no estaría en este mundo”; ¿Si no me ayudan ustedes, quién me va a ayudar?. “Estoy a punto de quedarme en la calle y nadie hace nada por nosotros...” “He solicitado la prestación hace más de 14 meses y nadie me contesta, intento llamar por teléfono y nadie me contesta. Pregunto a la trabajadora social y me dice que no hay dinero, ya no puedo más. Acudo a vosotros porque sois mi última esperanza”.*

También es de destacar el grave problema que supuso la suspensión de los pagos de la citada prestación en el mes de Mayo en Sevilla, debido a la modificación de la aplicación informática y que hizo que no se continuaran los pagos de prestaciones reconocidas durante tres meses. La situación creó gran alarma en nuestras redes sociales y fue otro de los motivos de mayor número de llamadas y de situación de preocupación de nuestros ciudadanos. ya que dichos ingresos resultan imprescindibles para el sostenimientos de las familias debido a las enormes dificultades que están atravesando.

Ante la grave situación por las que atravesaban dichas familias, realizamos una intervención de la Institución ante la Delegación Provincial que permitió que en el mes de Agosto se reanudarán dichos pagos.

### 2.2.4.2 Vivienda

En este apartado los asuntos que nos han planteado con mayor insistencia los ciudadanos son: la necesidad de vivienda adecuada, los desahucios por falta de pago y la falta de vivienda social en alquiler. Hemos recibido peticiones de distintos colectivos para que mediamos con las Entidades Financieras con el objeto de que se les pudiera ofrecer un alquiler social, ya que en la mayoría de los casos no tienen medios suficientes para poder pagar un alquiler en el mercado libre.

La situación de crisis esta produciendo auténticos estragos a nivel de fragmentación social. En el mes de Octubre recibimos en la Oficina de Información a los miembros de la Corrala la Unión formada por ocho familias monoparentales, quienes se vieron obligadas a ocupar un inmueble propiedad de una promotora inmobiliaria. El edificio ocupado carece de los suministros básicos (luz y agua) así como de saneamiento, solicitando nuestra mediación con la entidad financiera para intentar resolver su situación e intentar llegar a un acuerdo para lograr un alquiler social.

También es un tema recurrente la falta de abono de las subvenciones a la vivienda tanto por parte de la Administración Central como la autonómica.

Dentro de la línea de crear instrumentos para el conocimiento de los derechos de los ciudadanos, creemos interesante señalar en este apartado la publicación en nuestra página web de la guía de derechos realizada por el Área sobre **El derecho a obtener ayudas para el alquiler de vivienda en supuestos de emergencia social por haber perdido la vivienda habitual.**

### 2.2.4.3 Menores y Educación

En relación con estas materias, destacan las consultas sobre temas de acoso escolar, falta de plazas en centros escolares, escolarización en colegios distintos de miembros de una misma familia, problemática de los comedores escolares y de transporte.

Nos han llegado denuncias sobre la existencia en edificios escolares de deficiencias, relativas a la seguridad y la accesibilidad que, en ocasiones, no se ajustan a las exigencias de la normativa aplicable.

También de desacuerdos entre los departamentos educativos autonómicos y las corporaciones locales, propietarias de las instalaciones, que producen retrasos significativos en la realización de las actuaciones imprescindibles para corregir las deficiencias, solicitando nuestra mediación para poder solucionar dichos problemas. (Colegio Piaget en Almería)

Con respecto al acoso escolar son frecuentes las consultas de padres que nos transmiten su preocupación por las situaciones de acoso padecidas por sus hijos en los centros docentes en los que están escolarizados, señalando que sus denuncias ante los órganos de gobierno del centro y ante la administración educativa no habían dado lugar, a su juicio, a actuaciones eficaces para poner fin a dicha situación y donde muchas veces la única solución que se les ofrece es el cambio de centro sin modificar la situación de los acosadores.

Son también frecuente las consultas que nos dirigen con respecto a situaciones de conflictos entre padres separados por el incumplimiento de los acuerdos del convenio regulador.

En esta materia también queremos informar sobre la publicación de la [guía sobre el derecho a la salud de las personas menores de edad en Andalucía que publicamos en nuestra web](#) el pasado mes de junio.

### 2.2.4.4 Justicia

Persiste el colapso en un buen número de registros civiles. Las personas y Asociaciones que nos han planteado consultas nos comentaban la falta de personal en dichos Registros, que afecta a la accesibilidad, atención presencial, telefónica y telemática; provoca demoras en la tramitación de los expedientes matrimoniales, de nacionalidad, de rectificación de errores en las inscripciones y de resolución de los recursos.

La situación es muy desigual, dependiendo del registro civil y de la provincia. La diferencia de tiempo en la tramitación (desde que se presenta la solicitud hasta que se resuelve el expediente de nacionalidad y se inscribe la misma), puede oscilar de uno y medio a tres años, dependiendo del lugar de residencia. (Este tema fue abordado en la reunión que mantuvimos con las asociaciones de Inmigrantes en Almería y viene siendo habitual en las consultas que nos plantean los ciudadanos particulares).

También son recurrentes las consultas sobre el procedimiento para poder obtener derecho de asistencia jurídica gratuita al encontrarse las personas que demandan nuestra intervención en situación de vulnerabilidad y no teniendo ingresos suficientes para poder ser asistido por letrados. A muchos de nuestros solicitantes de información lo reenviamos a nuestra guía de derechos sobre [el derecho de asistencia jurídica gratuita](#).

### 2.2.4.5 Dependencia

Se mantiene el índice elevado de consultas sobre esta materia, fundamentalmente en el tema de falta de recepción de las prestaciones, sobre todo la falta de recursos en materia de residencia para mayores y personas con discapacidad, así como la demora en tramitación del PIA (Programa Individual de Atención).

Igualmente los ciudadanos muestran su disconformidad con la falta de abono de los pagos fraccionados y el retorno de los expedientes con más de 3 años sin que se les haya aprobado ninguna prestación y que estaban propuesto como PECEF (Prestación económica por ciudadano en el entorno familiar) y que con los cambios legislativos se devuelven de nuevo a los Servicios Sociales para reformular otra nueva prestación, obligando en muchos casos a los interesados a solicitar el archivo de los expedientes.

En esta materia otro de los asuntos más demandados por la ciudadanía consiste en la situación en la que se encuentran el impago de la deuda generada por retroactividad de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar a los herederos de dependientes beneficiarios de la prestación, fallecidos sin que las anualidades en que se fraccionó la deuda les hubiesen sido satisfechas, mostrando dicha colectiva la desconfianza sobre que el pago pendiente se realizará antes de terminar el año 2015, como en un principio parece que había prometido la Administración.

Los ciudadanos nos demandan y nos reclaman que seamos más ágiles en nuestras respuestas, debido sobre todo a la constante solicitud de informes y reinformes por escrito a las distintas Administraciones Públicas involucradas en el trámite, reclamando una posición más activa de nuestra Institución en exigir a la Administración se conceda lo que en derecho le corresponde.

Con objeto de aclarar a la ciudadanía sus derechos en materia de dependencia publicamos en el pasado mes de febrero una [guía sobre la Ley de Dependencia](#).

### 2.2.4.6 Salud

En Salud son muchas las cuestiones objetos de consultas por parte de los ciudadanos: desde la problemática del copago farmacéutico de pensionistas y personas en situación de discapacidad, la denegación de asistencia especializada por no encontrarse en el catálogo de prestaciones o la problemática de los tiempos de respuesta asistencial.

Hemos de reseñar en este apartado que en la visita realizada por la Oficina de Información a Almería pudimos recoger de manera personal el agradecimiento de la familia del pequeño Joaquin al Defensor del Pueblo y a su equipo por las gestiones realizadas desde nuestra Institución ante la Delegación de Salud, para conseguir que le fuera [implantada al menor, una prótesis en la mano derecha para suplir la ausencia de mano desde su nacimiento](#).

En este apartado de Salud hemos publicado en nuestra web la guía sobre [los plazos de lista de espera](#) en atención sanitaria en nuestra Comunidad.

### 2.2.4.7 Procedimientos de extranjería y cuestiones conexas

Como en años anteriores, se ha recibido muchas consultas relacionadas con las dificultades de los menores para obtener o renovar su autorización de residencia cuando sus familias no disponen de ingresos suficientes.

En la reunión mantenida en Almería y Granada con las asociaciones de inmigrantes nos plantearon su preocupación por la irregularidad sobrevenida a las que se estaba llegando por parte de muchas personas que con motivo de la crisis y la falta de recursos económicos suficientes y de empleo no pueden demostrar que han trabajado un periodo determinado de trabajo y que no reciben prestación económica de ningún tipo.

También son frecuentes las visitas a la Oficina de personas que se quejan por los retrasos en el trámite para conseguir la nacionalidad española o que precisan de nuestra ayuda para reclamar contra denegaciones de autorizaciones de residencia.

### 2.2.4.8 Empleados públicos

Han sido numerosas las consultas, tanto vía telefónica como a través de las redes sociales que nos trasladaron la preocupación por el cese de los funcionarios eventuales procedentes de la Bolsa de Interinos quejándose que se habían prorrogado los contratos a los trabajadores seleccionados vía SAE.

Un colectivo de afectados solicitó una cita a través de la Oficina de Información y Atención, el pasado mes de Agosto para poder informarse de las medidas que podían tomar, fruto de la cual se presentaron una serie de quejas individuales, que motivaron abrir la [queja de oficio 15/4264](#), ante el SAE y Consejería de Hacienda y Administración Pública, con objeto de conocer las actuaciones y fundamentos que motivaron

a los departamentos afectados el cese de los funcionarios interinos procedentes de la Bolsa de Interinos y, la prórroga de los trabajadores seleccionados vía SAE y, en su caso, las medidas que pudieran adoptarse al respecto.

Otro de los colectivos que han motivado una serie de consultas importante han sido las personas trabajadoras del extinguido plan extraordinario de medidas de orientación, formación profesional e inserción laboral, para el reforzamiento de la red de oficinas de empleo (**Plan MEMTA**), que solicitaron cita con el Defensor y que han planteado distintas cuestiones a través de las Redes Sociales.

Otro colectivo importante que se ha dirigido a nosotros con insistencia para demandarnos una solución a su problemática han sido los Consorcios de Escuela de Formación Profesional para el Empleo de la Junta de Andalucía: Nos reclaman de manera insistente y desesperada, una solución urgente al cierre de las Escuelas de Hostelería o la falta de abono de salarios por más de 18 meses a los trabajadores pertenecientes a estos Consorcios.

También hemos recibido diversas consultas en relación con la supresión de la paga extraordinaria del mes de diciembre de 2012, formuladas por personas preguntado por la efectividad de la recuperación de dicha paga para los trabajadores de la Junta de Andalucía.

### 2.2.4.9 Consumo

La mayoría de las consultas, casi el 50%, son acaparadas por las quejas con respecto a los servicios financieros: cláusulas suelo, productos de inversión, comisiones bancarias, etc.) Éstas, con diferencia, constituyen el monto principal de consultas que llegan en materia de consumo.

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**.

### 2.2.4.10 Medio Ambiente, Urbanismo, Obras Públicas y Transportes

Casi 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, ferias en los pueblos y que molestan a los vecinos de alrededor, etc. Le siguen la falta de recogida de basuras y falta de contenedores como nos explicaron los vecinos que visitamos en el Puche en Almería, la falta de limpieza de los ríos alrededor de su domicilio como en Granada o Almería.

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** y la guía sobre **los derechos de la ciudadanía en los procedimientos instruidos con motivo de la imposición de sanciones de tráfico**.

## 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.

## 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           | <b>608</b>   |
| Agricultura, Ganadería y Pesca          | 2           | 1           | 1           | 0           | 0           | 6           | 2          | 3            | 0           | 0           | 0            | <b>15</b>    |
| Administraciones Tributarias            | 14          | 24          | 10          | 26          | 6           | 3           | 30         | 126          | 8           | 1           | 34           | <b>282</b>   |
| Cultura y Deportes                      | 6           | 24          | 5           | 7           | 1           | 0           | 9          | 10           | 1           | 0           | 24           | <b>87</b>    |
| Consumo                                 | 25          | 35          | 21          | 35          | 10          | 11          | 49         | 224          | 10          | 0           | 126          | <b>546</b>   |
| Dependencia                             | 6           | 25          | 7           | 22          | 10          | 6           | 20         | 312          | 2           | 0           | 57           | <b>467</b>   |
| Educación                               | 33          | 140         | 43          | 43          | 25          | 28          | 54         | 259          | 19          | 0           | 69           | <b>713</b>   |
| Extranjería                             | 3           | 3           | 7           | 1           | 0           | 1           | 21         | 109          | 6           | 1           | 36           | <b>188</b>   |
| Igualdad de Género                      | 3           | 2           | 1           | 2           | 2           | 3           | 1          | 18           | 0           | 0           | 25           | <b>57</b>    |
| Información y Atención al Ciudadano     | 30          | 45          | 22          | 22          | 19          | 28          | 34         | 164          | 23          | 3           | 211          | <b>601</b>   |
| Medio Ambiente                          | 14          | 33          | 16          | 40          | 20          | 17          | 34         | 141          | 14          | 1           | 52           | <b>382</b>   |
| Menores                                 | 25          | 87          | 48          | 48          | 40          | 32          | 125        | 238          | 54          | 0           | 96           | <b>793</b>   |
| Ordenación Econ. y Gestión Admva.       | 4           | 46          | 7           | 10          | 8           | 13          | 20         | 69           | 9           | 0           | 34           | <b>220</b>   |
| Obras Públicas y Expropiaciones         | 7           | 10          | 5           | 4           | 4           | 6           | 10         | 22           | 2           | 0           | 5            | <b>75</b>    |
| Políticas Activas de Empleo             | 3           | 16          | 2           | 7           | 4           | 1           | 8          | 46           | 1           | 0           | 10           | <b>98</b>    |
| Seguridad Ciudadana y Política Interior | 2           | 8           | 1           | 6           | 4           | 5           | 18         | 27           | 8           | 0           | 20           | <b>99</b>    |
| Personal del Sector Público             | 17          | 32          | 47          | 22          | 12          | 14          | 25         | 124          | 1           | 0           | 49           | <b>343</b>   |
| Prisiones                               | 4           | 14          | 4           | 1           | 4           | 0           | 14         | 35           | 10          | 2           | 15           | <b>103</b>   |
| Salud                                   | 25          | 38          | 12          | 41          | 17          | 11          | 46         | 193          | 14          | 1           | 101          | <b>499</b>   |
| Seguridad Social                        | 6           | 17          | 7           | 7           | 4           | 4           | 16         | 93           | 3           | 1           | 26           | <b>184</b>   |
| Servicios Sociales                      | 44          | 105         | 38          | 64          | 22          | 45          | 65         | 432          | 8           | 0           | 575          | <b>1398</b>  |
| Tic y Medios de Comunicación            | 0           | 0           | 4           | 1           | 0           | 0           | 3          | 2            | 1           | 1           | 9            | <b>21</b>    |
| Trabajo                                 | 6           | 11          | 6           | 13          | 10          | 9           | 19         | 76           | 2           | 0           | 39           | <b>191</b>   |
| Tráfico y Transportes                   | 7           | 27          | 7           | 22          | 6           | 8           | 35         | 90           | 9           | 0           | 30           | <b>241</b>   |
| Urbanismo                               | 15          | 44          | 25          | 16          | 13          | 5           | 31         | 87           | 6           | 0           | 35           | <b>277</b>   |
| Vivienda                                | 12          | 75          | 64          | 23          | 29          | 47          | 56         | 458          | 7           | 0           | 70           | <b>841</b>   |
| Pendiente de Determinar                 | 0           | 2           | 2           | 1           | 0           | 0           | 3          | 3            | 0           | 0           | 3            | <b>14</b>    |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>339</b>  | <b>932</b>  | <b>440</b>  | <b>515</b>  | <b>300</b>  | <b>322</b>  | <b>838</b> | <b>3.610</b> | <b>233</b>  | <b>13</b>   | <b>1.801</b> | <b>9.343</b> |
| <b>%</b>                                | <b>3,63</b> | <b>9,98</b> | <b>4,71</b> | <b>5,51</b> | <b>3,21</b> | <b>3,45</b> | <b>887</b> | <b>38,64</b> | <b>283</b>  | <b>0,14</b> | <b>19,28</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 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 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 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 Andaluz, 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             |