

3.3.3 Distribución de consultas en atención al canal de comunicación empleado

Nuestra finalidad es la de permanecer cerca de los ciudadanos y ciudadanas y que el acceso a esta institución sea fácil y ágil. 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, como ya se señaló anteriormente, 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:

- Acudiendo a la sede de la Institución, sita en Sevilla en la c/ Reyes Católicos, 21.
- Por correo postal, dirigido a nuestra sede.
- Por teléfono: 954 21 21 21.
- Por fax: 954 21 44 97.
- Por e-mail: defensor@defensor-and.es
- A través de los sitios web de la Institución:
- www.defensordelpuebloandaluz.es
- www.defensordelmenordeandalucia.es
- A través de la sede electrónica.
- Teléfono del Menor 900 50 61 13, que es gratuito.
- A través de las redes sociales:
- [Facebook](#).
- [Twitter](#).

Hay que resaltar la mayor aceptación por parte de la ciudadanía de los nuevos canales de información y comunicación puestos a su disposición, habiendo aumentado un 43% las peticiones de información que se han recibido, a través de las redes sociales y la 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.

Por lo demás, se consolida un año más el enorme protagonismo que tiene el **canal telefónico** como medio preferido por la ciudadanía para plantear sus consultas, que alcanza un porcentaje del 58,95% sobre el total de consultas.

A una más que considerable distancia, se sitúan las consultas presenciales que se atienden en la propia sede de la Institución o, a partir de este año también, en los lugares que visitamos y que se sitúan cercanas al 17% del total. También queremos destacar el aumento en un 30% respecto del año anterior en las consultas presenciales, motivado fundamentalmente por las visitas realizadas por la Oficina a las comarcas andaluzas.

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

Asimismo, la gran 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 2017 esperamos poder visitar muchas de las localidades andaluzas.

Distribución de consultas en atención al canal de comunicación

Mes	Escrita	Presencial	Telefónica	Internet	Telef. Menor	R.Social	Total	%
Enero	2	143	493	58	9	127	832	7,70%
Febrero	2	122	653	64	10	151	1.002	9,27%
Marzo	3	160	516	71	11	149	910	8,42%
Abril	3	152	533	49	12	79	828	7,66%
Mayo	3	203	582	53	20	136	997	9,22%
Junio	6	169	731	52	185	174	1.317	12,18%
Julio	5	129	469	38	15	137	793	7,34%
Agosto	6	90	384	67	1	106	654	6,05%
Septiembre	10	143	562	71	12	38	836	7,73%
Octubre	6	165	496	47	18	257	989	9,15%
Noviembre	14	238	596	58	20	94	1.020	9,43%
Diciembre	11	126	358	59	21	58	633	5,86%
Total:	71	1.840	6.373	687	334	1.506	10.811	100,00%

3.3.4 Distribución de consultas atendiendo a las materias

En este apartado prestamos especial atención a la distribución de las consultas que recibimos, partiendo de la **materia** a la que hacen referencia, ya que esta clasificación nos facilita una visión de los asuntos que más han preocupado a la ciudadanía.

Distribución de consultas por materias

Resultado	Total	%
Administración de Justicia	578	5,35%
Agricultura, Ganadería y Pesca	27	0,25%
Administraciones Tributarias	240	2,22%
Cultura y Deportes	57	0,53%
Consumo	533	4,93%
Dependencia	442	4,09%
Educación	739	6,84%
Extranjería	277	2,56%
Igualdad de Género	69	0,64%
Información y Atención al Ciudadano	738	6,83%
Medio Ambiente	380	3,51%
Menores	1.152	10,66%
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	246	2,28%
Obras Públicas y Expropiaciones	74	0,68%
Políticas Activas de Empleo	118	1,09%
Seguridad Ciudadana y Política Interior	146	1,35%