

El estado de la sanidad, el empleo, la educación y la inmigración son muchas de las cuestiones que nos transmiten los alcaldes y alcaldesas con los que hemos mantenido reuniones. También nos hacen llegar diversos problemas puntuales que algunos ayuntamientos tienen con Hacienda y la Seguridad Social, la necesidad de construir viviendas sociales, la puesta en marcha de una residencia para mayores, la falta de fondos o la modificación del artículo 13 de la Ley de Subvenciones, que permitiría a la Administración local concurrir a las convocatorias de más ayudas.

Continuaremos el próximo año nuestras visitas con el objetivo de llegar al mayor número de personas y localidades de Andalucía.

### 3.3 Análisis cuantitativo de las consultas

#### 3.3.1 Consultas tramitadas a lo largo del año

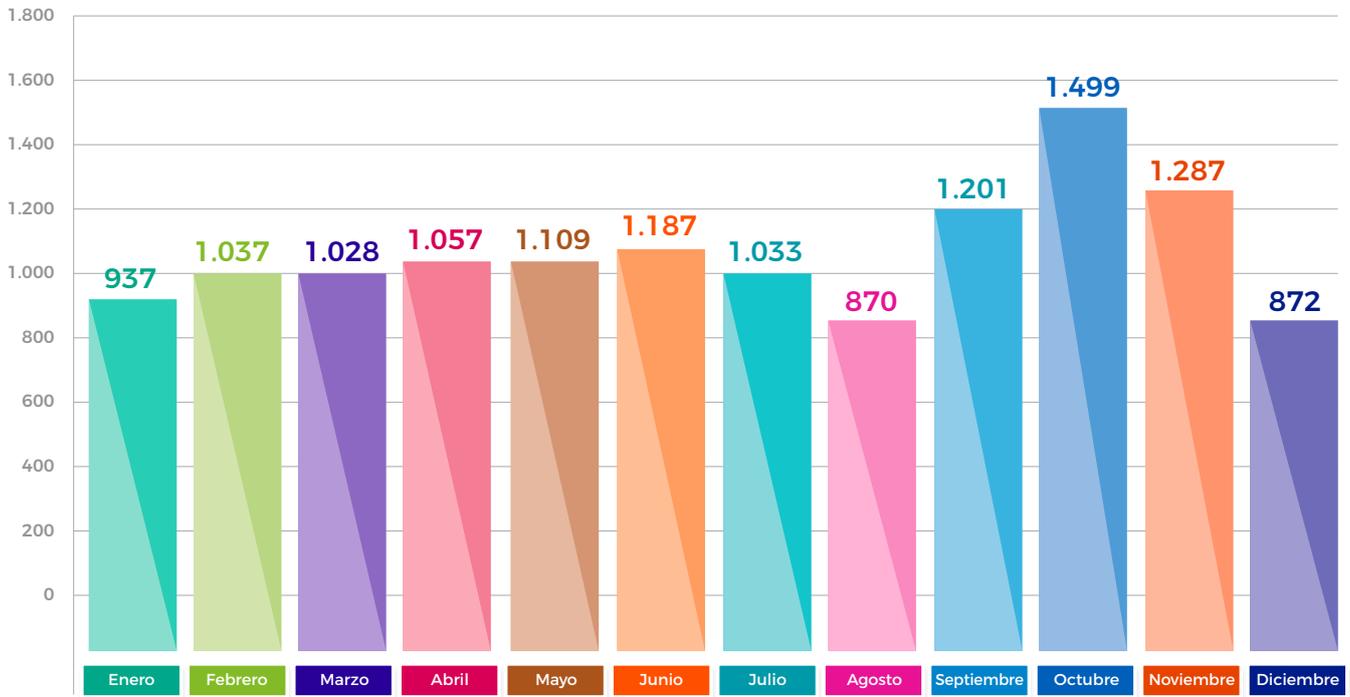
Durante 2018 hemos superado las 13.000 consultas, atendidas por las cinco personas que componen la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía.

A continuación, se muestra una tabla que representa la evolución en los últimos diez años, en la que se aprecia la tendencia alcista en la demanda ciudadana del nuestro servicio de atención e información.

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

Año	Consultas
2007	6710
2008	6888
2009	8143
2010	9082
2011	8575
2012	8365
2013	8691
2014	9185
2015	9343
2016	10811
2017	10378
2018	13117

### 3.3.2 Distribución mensual de las consultas recibidas



En 9 de los 12 meses se han superado las 1.000 consultas, siendo los de mayor recepción los de septiembre, octubre y noviembre. Agosto y diciembre como viene siendo habitual, se posicionan como los meses con menor número de solicitudes de información, extremo que trae causa directa de la coincidencia de tales mensualidades con los períodos en los que muchos ciudadanos y ciudadanas concentran sus vacaciones.

En cuanto al número medio de consultas atendidas se sitúan en 1.093 las consultas mensuales.

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

Cualquier persona puede pedir la intervención del Defensor. No importa la edad, el origen, la residencia o la nacionalidad.

Las personas jurídicas (asociaciones, empresas, fundaciones, ONG's, etc.) también pueden acudir al Defensor.

Además **nuestra intervención es gratuita, sencilla y reservada.**

Se pueden dirigir consultas a la Institución a través de los siguientes canales:

- En persona, acudiendo a la sede de la Institución, sita en Sevilla en la c/ Reyes Católicos, 21.
- Por correo postal, dirigido a nuestra dirección.
- Por teléfono: 954 21 21 21
- Por fax: 954 21 44 97.

- Por correo electrónico: [defensor@defensordelpuebloandaluz.es](mailto:defensor@defensordelpuebloandaluz.es)
- A través de los sitios web de la Institución:
  - [www.defensorde lpuebloandaluz.es](http://www.defensorde lpuebloandaluz.es)
  - [www.defensorde lmenordeandalucia.es](http://www.defensorde lmenordeandalucia.es)
- A través de la sede electrónica [www.defensorde lpuebloandaluz.es](http://www.defensorde lpuebloandaluz.es)
- Teléfono gratuito del Menor 900 50 61 13.
- A través de las redes sociales:
  - [Facebook](#)
  - [Twitter](#)
  - [Youtube](#)

En total, hemos atendido personalmente a 1.854 personas que representan un 14 % del total de consultas.

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 60,78% sobre el total de consultas.

Sigue la tendencia ascendente de utilización de la ciudadanía de los nuevos canales de información y comunicación puestos a su disposición, donde ya suponen más de un 23% de peticiones de información las consultas realizadas a través de las redes sociales y la web.

### 3.3.4 Distribución de consultas atendiendo a la materia

RESULTADO	TOTAL	%
Administración de Justicia	635	4,84
Agricultura, Ganadería y Pesca	14	0,11
Administraciones Tributarias	379	2,89
Resultado	90	0,69
Consumo	606	4,62
Dependencia	564	4,30
Educación	782	5,96
Extranjería	458	3,49
Igualdad de Género	57	0,43
Información y Atención al Ciudadano	1.128	8,60
Medio Ambiente	612	4,67
Menores	1.020	7,78

Ordenación Económica y Gestión Administrativa	227	1,73
Obras Públicas y Expropiaciones	69	0,53
Políticas Activas de Empleo	107	0,82
Seguridad Ciudadana y Política Interior	115	0,88
Personal del Sector Público	498	3,80
Prisiones	80	0,61
Salud	746	5,69
Seguridad Social	418	3,19
Servicios Sociales	2.460	18,75
Tic y Medios de Comunicación	16	0,12
Trabajo	190	1,45
Tráfico y Transportes	187	1,43
Urbanismo	319	2,43
Vivienda	1.325	10,10
Pendiente de Determinar	15	0,11
<b>TOTAL</b>	<b>13.117</b>	<b>100,00</b>

### 3.3.5 Distribución de consultas por provincias

PROVINCIAS	TOTAL	%
Almería	392	2,99%
Cádiz	1.294	9,87%
Córdoba	646	4,92%
Granada	693	5,28%
Huelva	427	3,26%
Jaén	493	3,76%
Málaga	1.324	10,09%
Sevilla	4.565	34,80%
Otras Provincias	197	1,50%
Extranjero	17	0,13%
Sin Determinar	3.069	23,40%
<b>TOTAL</b>	<b>13.117</b>	<b>100,00</b>

En cuanto a la procedencia geográfica de las consultas, aunque siguen siendo mayoritarias las consultas realizadas desde Sevilla (34,80 % del total de las consultas), han aumentado las realizadas desde otras provincias andaluzas (un 50% las consultas provenientes de Jaén, un 30% las de Málaga y un 20% las de Cádiz, Córdoba y Granada). Han bajado, sin embargo, las consultas que nos llegan desde Huelva (20%). Creemos que con las visitas que continuaremos haciendo a las distintas comarcas de Andalucía iremos aumentando el porcentaje de conocimiento de nuestra Institución en todos los rincones de nuestra Autonomía.

Conviene significar el porcentaje elevado de consultas en las que no nos resulta factible determinar su procedencia (3.069 consultas y un 23,40% del total). La causa de esta circunstancia es que en las consultas que nos llegan por redes no es posible determinar la procedencia del emisor.

## 3.4 Análisis cualitativo de las quejas

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

**“La pobreza es la ausencia de todos los derechos humanos. Las frustraciones, hostilidad e ira generadas por la pobreza no pueden sostener la paz en ninguna sociedad”.**

Muhammad Yunus.

La situación es desesperante para muchas familias, tal y como nos relatan en las consultas tramitadas:

Un cordobés nos escribía el pasado mes de octubre, después de haber agotado todas las vías *“Hola, soy un cordobés de 41 años y el Récordman del paro andaluz y probablemente de España. Llevo idesde el 2005! sin trabajo. En este país sin contactos es imposible trabajar y a las pruebas me remito. Los títulos sólo valen para adornar la pared y hacer útil al plumero. Llevo enviadas más de 220 cartas de presentación en los últimos meses y ni a contestar se dignan, por algo será. No existe nadie en este país que haya buscado empleo con más ahínco y constancia que yo, eso se lo juro ante Dios. Por lo tanto ruego su ayuda y mediación para conseguir un puesto de trabajo en cualquier parte de Andalucía. Confío en su comprensión y solidaridad para con este andaluz desahuciado. P.D.: Adjunto mi Currículo y mis ganas de trabajar”.*

Esta **falta de empleo se complica para las personas que viven en núcleos rurales**: *“Hace unos días que vivo en la localidad de Zufre, tras vivir muchos años en Sevilla capital, y me veo obligado a escribirle ya que por el simple hecho de vivir aquí, he dejado de disfrutar de derechos por la inexistente presencia de empresas privadas y públicas en la comarca, así como la falta de infraestructuras que hagan viable cualquier tipo de formación, búsqueda activa de empleo, acceso a la función pública, etc.”.*

La vida se **vuelve muy difícil cuando todos los miembros de la unidad familiar se encuentran en paro**: *“Hola, soy un padre de familia de 53 años de edad en desempleo y con cargas familiares y cónyuge con 67% de minusvalía, y busco trabajo desesperadamente. Soy vigilante de seguridad homologado, y mi petición es si podéis ayudarme a encontrar empleo, lo cual pido por caridad, voy a las empresas y le respuesta es que lo deje en el buzón mi currículum, por piedad y por caridad. solo pido y busco trabajo para poder sacar a mi familia adelante, aquí os adjunto mi currículum. Por lo demás un cordial saludo y la espera de vuestra respuesta al ser posible”.*

En España y en Andalucía, una de las herramientas de protección social contra la pobreza y la exclusión social es el sistema autonómico de rentas mínimas, que parece claramente insuficiente para la reducción de la pobreza por su fragmentación, infradotación, escasa cobertura y pésima gestión.

En este año **1.660 andaluces y andaluzas se han dirigido a nosotros por consultas relacionadas con las prestaciones de la Renta Mínima de Inserción Social**. Dichas peticiones de información vienen motivadas fundamentalmente por las **demoras de más de 8 meses en el reconocimiento de dichas prestaciones, falta de información y problemas de gestión**.