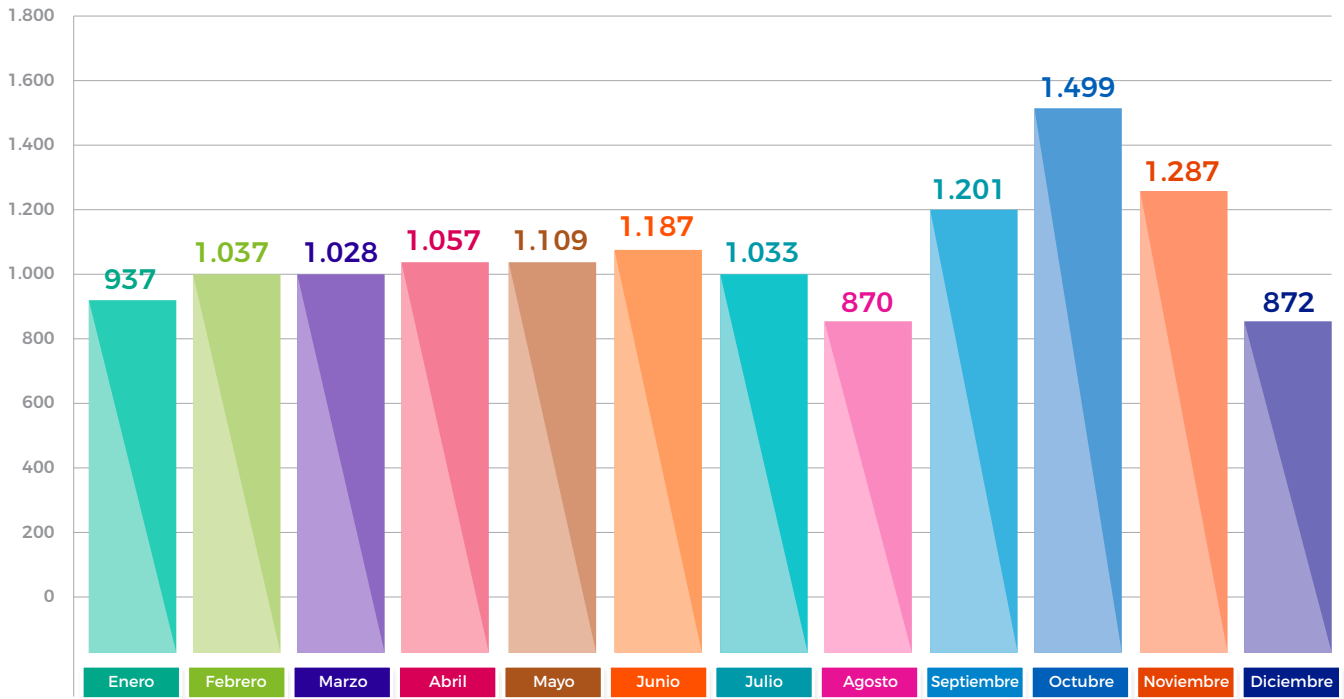


3.3.2 Distribución mensual de las consultas recibidas



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
- A través de los sitios web de la Institución:
 - www.defensorde lpuebloandaluz.es
 - www.defensorde lmenordeandalucia.es
- A través de la sede electrónica 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