

3.2.4. Distribución de consultas atendiendo a la materia

Resultado	Total	%
Administración de Justicia	526	3,13
Agricultura, Ganadería y Pesca	28	0,17
Administraciones Tributarias	242	1,44
Cultura y Deportes	94	0,56
Consumo	721	4,28
Dependencia	659	3,92
Educación	844	5,02
Extranjería	477	2,83
Igualdad de Género	61	0,36
Información y Atención al Ciudadano	2.051	12,19
Medio Ambiente	474	2,82
Menores	1.025	6,09
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	280	1,66
Obras Públicas y Expropiaciones	43	0,26
Políticas Activas de Empleo	65	0,39
Seguridad Ciudadana y Política Interior	310	1,84
Personal del Sector Público	469	2,79
Prisiones	193	1,15
Salud	782	4,65
Seguridad Social	915	5,44
Servicios Sociales	4.132	24,55
Tic y Medios de Comunicación	29	0,17
Trabajo	264	1,57
Tráfico y Transportes	213	1,27
Urbanismo	309	1,84
Vivienda	1.619	9,62
Pendiente de Determinar	3	0,02
TOTAL	16.828	100,00

Como podemos comprobar por los datos adjuntos el mayor número de consultas hace referencia a los temas sociales: Servicios Sociales (4.132 consultas y casi un 25% del total de las consultas); Vivienda (1.619 consultas con un 9,62%), Menores (1.025 consultas, con un 6,09%), Seguridad Social (915 consultas, un 5,44%), Educación, Consumo y Salud.

3.2.5. Distribución de consultas por provincias

En cuanto a la procedencia geográfica de las consultas, aunque siguen siendo mayoritarias las realizadas desde Sevilla, siguen aumentando los porcentajes de consultas, en aquellas provincias en las que realizamos desplazamientos. Creemos que con las visitas que continuaremos haciendo a las distintas comarcas de Andalucía, podremos conseguir una mayor implementación de nuestra Institución en toda nuestra Comunidad. Así es importante señalar cómo hemos aumentado el número de consultas con respecto al año anterior en Almería, Málaga, Córdoba, Jaén y Cádiz.

Es importante señalar el grado de conocimiento de nuestra Institución en la Comunidad Autónoma. Del total de 778 municipios que componen Andalucía se han puesto en contacto con nosotros ciudadanos desde 495 municipios diferentes. Lo que representa un 63% del total. Destacan sobre todo: Cádiz, donde se han

Provincia	Peso consultas 2020	Peso poblacional
Almería	7%	9%
Cádiz	14%	15%
Córdoba	11%	9%
Granada	10%	11%
Huelva	9%	6%
Jaén	9%	7%
Málaga	12%	20%
Sevilla	29%	23%

presentado consultas desde 41 de los 45 municipios; Sevilla: 98/106 y Huelva 50/60. Por contra, Almería y Granada es donde existen más municipios donde no nos conocen: Almería 47/103 y Granada 98/177.

3.3. Análisis cualitativo de las quejas

3.3.1. Administración: ¿Estás ahí? Una administración pública que muchas veces está como desaparecida

Lo que más nos han reclamado las personas que se han dirigido a nosotros este año ha sido la dificultad y, muchas veces, la imposibilidad de contactar con las distintas administraciones públicas y la falta de respuesta a sus peticiones para resolver los problemas que tenían.

Muchas personas se han puesto en contacto con nosotros en situación de gran ansiedad debido a la imposibilidad de contactar con los servicios sociales, con las delegaciones territoriales para poder conocer la situación de su prestación, con el Servicio Público de Empleo para saber cómo iba su ERTE o con la Seguridad Social para pedir cita para entregar el Ingreso Mínimo Vital o saber cómo iba su solicitud.

"Solicite mi prestación en Septiembre de 2019, llamo por teléfono, pero no contestan. Llamo al 010 y me ponen en espera con música y posteriormente se corta. ¿Que hago para informarme, después de más de un año esperando?"

"He solicitado la renovación de la Renta mínima el pasado mes de noviembre y quiero saber si puedo acogerme a la nueva posibilidad de trámite de urgencia. Fui a los servicios sociales de mi ayuntamiento, dejé una nota hace 4 días y no me devuelven la llamada. Desde la Delegación Territorial de Granada me ha cogido el teléfono un vigilante de seguridad que me indica que no hay nadie allí para atenderme. Estoy desesperada porque no puedo salir a buscarme la vida y tengo 4 chiquillos. "Ayer estaba amargada porque me levanté sin un duro ni para comprar el pan. Yo me bebo un vaso de agua y me lleno el estómago, pero mis hijos no". La interesada continua diciéndonos que había solicitado información por el correo habilitado de renta mínima pero no le facilitan nada por protección de datos".

Hemos atendido a muchísimas consultas que se quejan de la misma situación: **de falta de respuesta y de atención ciudadana para ayudar a la población a poder tener noticias de sus prestaciones.**

Varias han sido las causas:

a) La suspensión de la atención presencial por las administraciones durante el confinamiento y que derivó en una respuesta completamente telemática, la necesidad de cumplimentar formularios electrónicos a