7.1. La ciudadanía

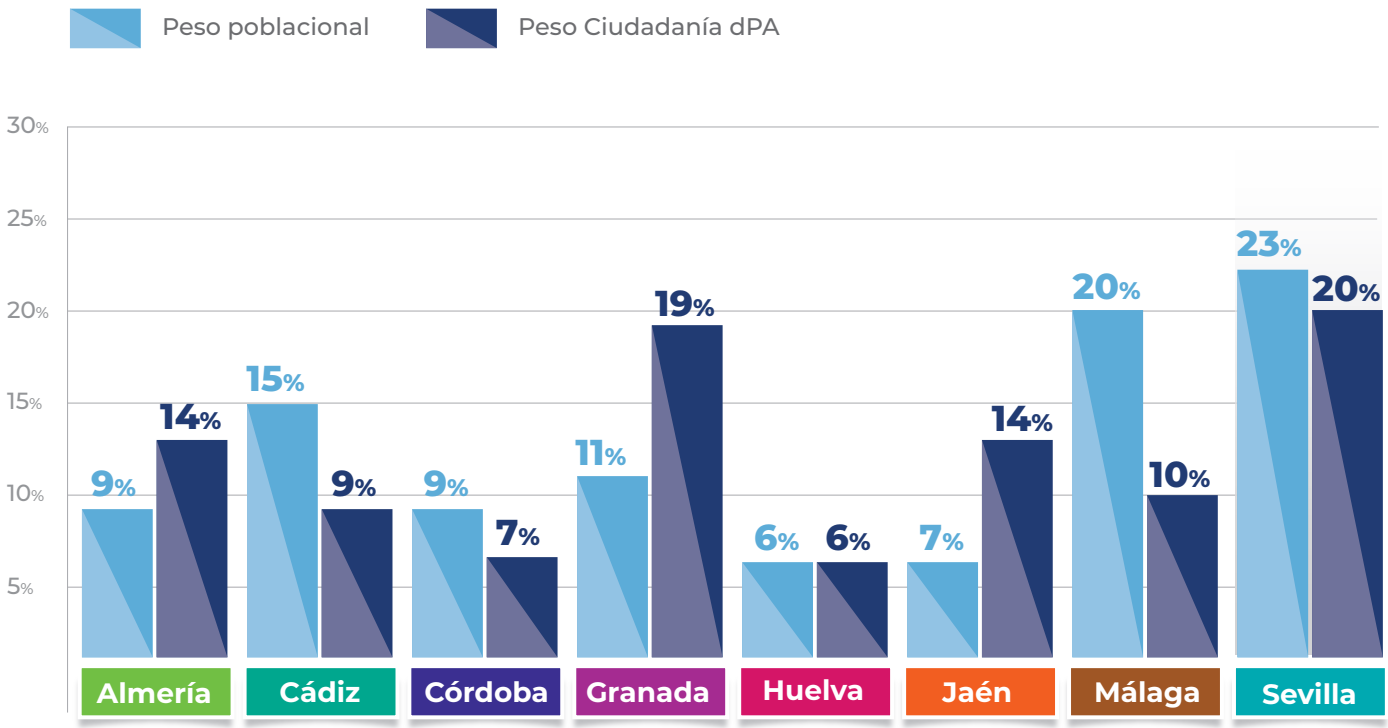
7.1.1. Acuden al Defensor 35.146 personas

Un total de 35.146 personas han requerido la intervención del Defensor del Pueblo andaluz durante 2020 demandando la supervisión de los poderes públicos, en lo que entienden supone una vulneración de sus derechos, o buscando información y asesoramiento para el ejercicio de los mismos. Ver tabla Relación de Firmantes por Municipios Objeto de las Quejas iniciadas en el año.

Para representar gráficamente las personas que han acudido a la Institución, distribuidas por provincias, se tiene en cuenta el número de firmantes en las quejas iniciadas en el año y una persona por cada consulta que hemos atendido.

Para evitar una distorsión en los datos y gráficos que se muestran a continuación, hemos considerado más ajustado en el caso de las quejas suscritas por un importante número de ciudadanos tomar como referencia una sola persona por queja, con independencia del número de firmantes.

Comparación de peso poblacional y el peso de la ciudadanía que ha acudido al dPA por provincias.



Si comparamos la ciudadanía que ha acudido al dPA con el porcentaje de peso que representa cada provincia, observamos que en Almería, Granada y Jaén se supera el peso poblacional. En el caso contrario, en Málaga y Cádiz estamos más alejados del peso poblacional.

7.1.2. Nuestra web y redes sociales

También resulta interesante conocer el uso de nuestras webs (www.defensordelpuebloandaluz.es y www.defensordelmenordeandalucia.es) y de nuestros perfiles en redes por parte de la ciudadanía, como canal de acceso a información sobre sus derechos y vía por la que comunicarnos sus quejas y/o consultas. En total, se han visitado 973.491 páginas de las web del Defensor del Pueblo andaluz y Defensor del Menor deAndalucía, de las cuales 284.592 páginas contienen información sobre sus derechos.

Personas que han visitado nuestras páginas web de promoción de derechos.

Visitas a la web dPA, DMA, Facebook, Twitter y Youtube.

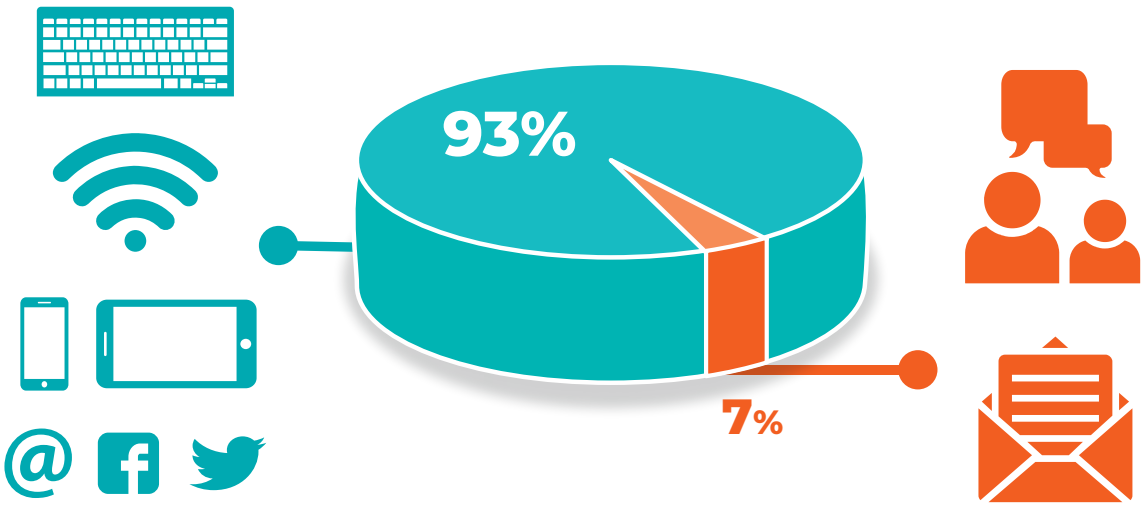
Se han visitado 973.491 páginas de nuestras webs

555.033 veces se vieron nuestras entradas en facebook.

Nuestros tweets se han mostrado 511.283 veces

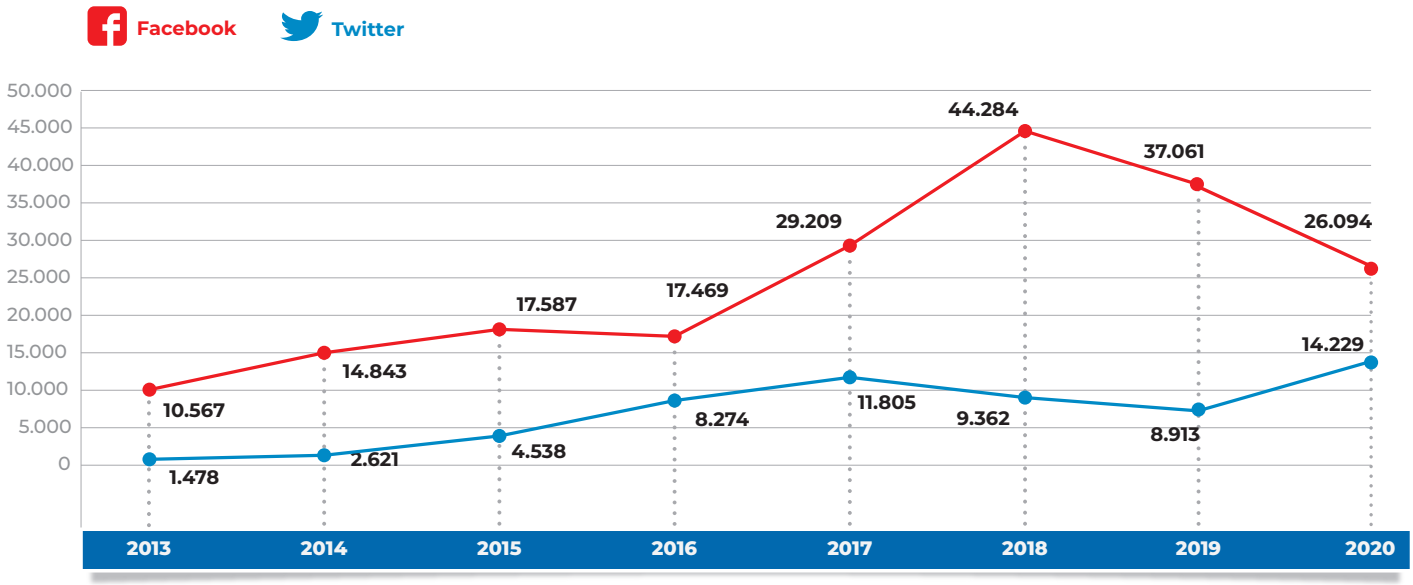
Los 15 vídeos que hemos puesto en youtube en 2020 se han reproducido 3.967 veces. En total, tenemos 259 vídeos en nuestro canal de youtube que se han reproducido 48.021 veces.

Modo en que se comunica la ciudadanía.



La vía telemática sigue siendo la preferida. Por esta vía se produjeron el 93% de las comunicaciones, un 13,4% más que en 2019. Incremento propiciado por la atención telemática durante la COVID-19

Evolución de facebook y twitter. Interacciones.

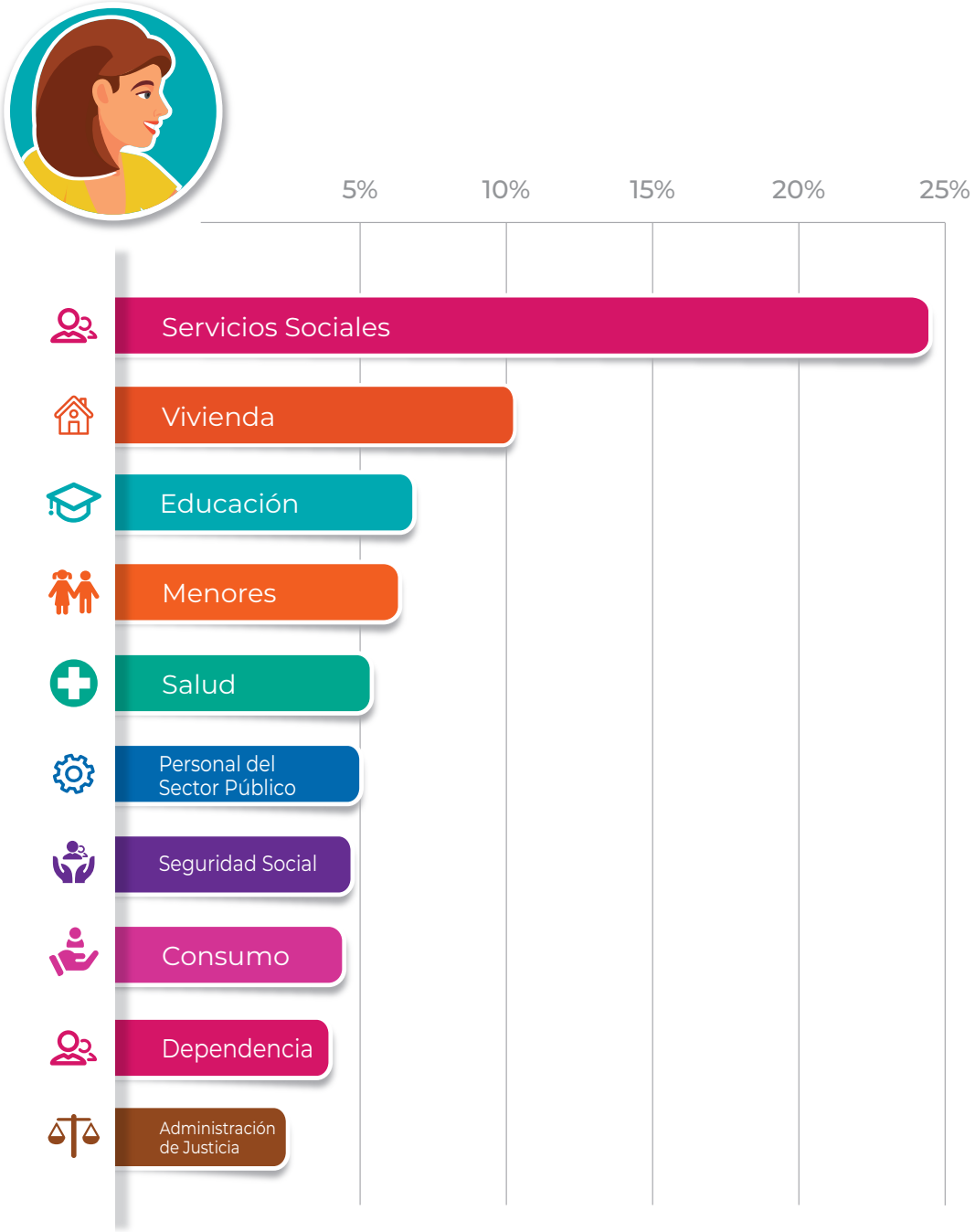


7.1.3. Ciudadanía y género

Si analizamos los datos por género, observamos un porcentaje equivalente en cuanto al número de mujeres y hombres que se han acercado a la Institución, aunque ligeramente más inclinado hacia las mujeres (57% mujeres, y 43% hombres). **Ver tabla** Anexo Distribución por Materia de las Actuaciones. Iniciadas en el año, por sexo del promotor.

Una visión distinta nos ofrece el análisis de los asuntos y materias que más les preocuparon a hombres y mujeres.

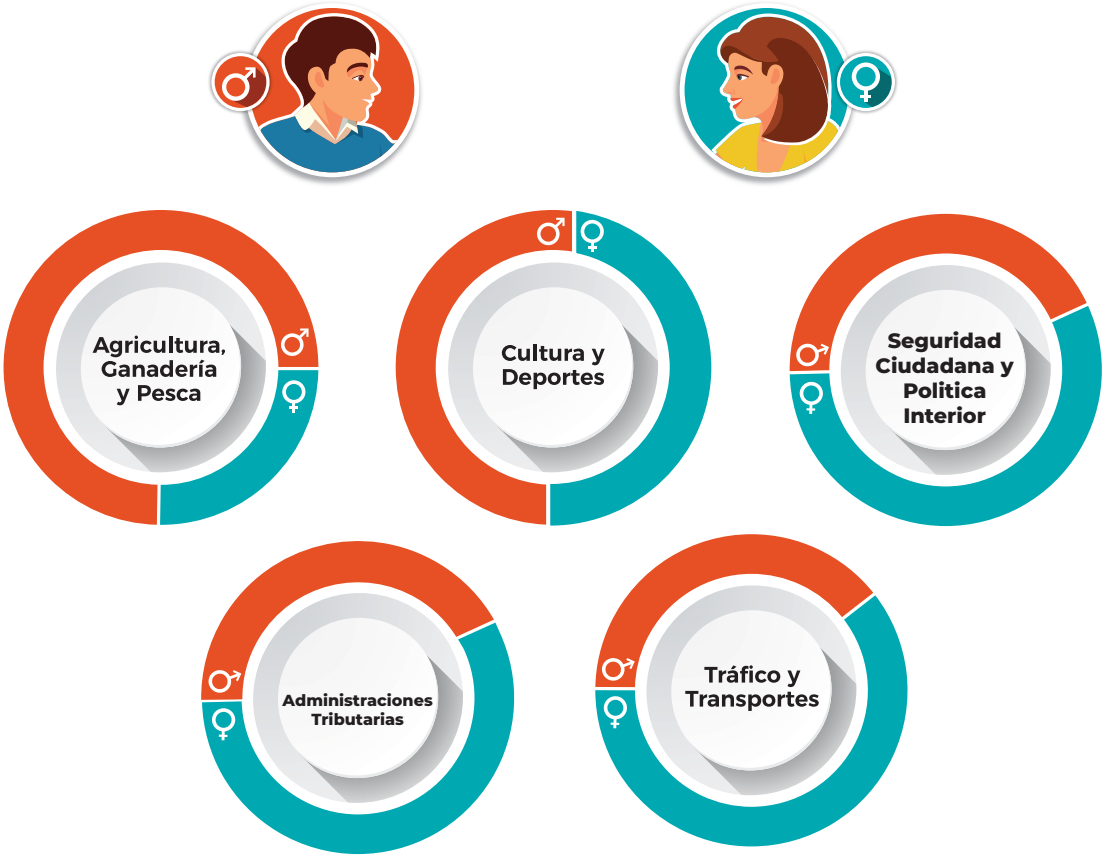
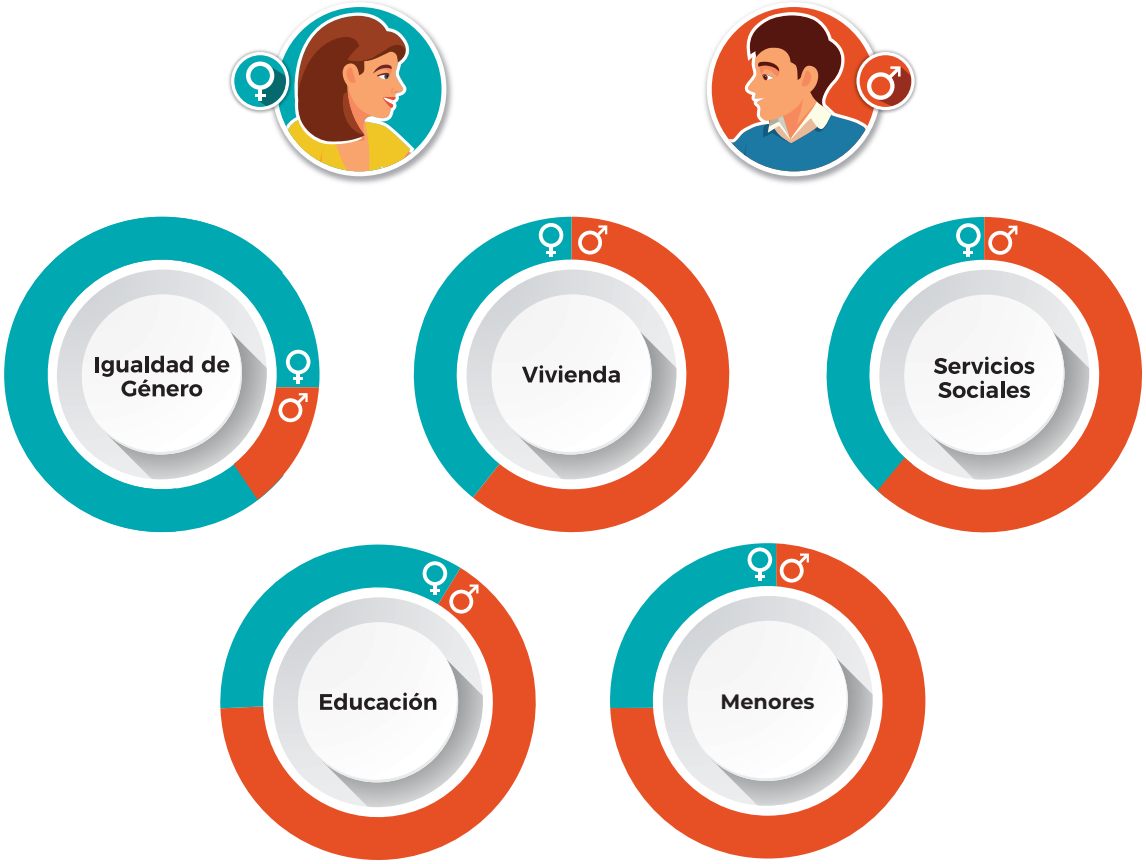
Las 10 materias de las que más se quejan o consultan las mujeres.



Las 10 materias de las que más se quejan o consultan los hombres.

Los servicios sociales, la vivienda y la educación son los asuntos que más preocupan a las mujeres, mientras los servicios sociales, los asuntos relacionados con el personal del sector público y la vivienda son las principales materias de interés de los hombres. Además, los asuntos sobre los que los hombres más nos reclaman una actuación a diferencia de las mujeres son agricultura, ganadería y pesca; cultura y deportes; y seguridad ciudadana, mientras en los asuntos relacionados con igualdad de género, vivienda y servicios sociales se encuentran las mayores diferencias a favor de las mujeres.

Los 5 temas de quejas y consultas de hombres que más se diferencian de las mujeres.



Los 5 temas de quejas y consultas de mujeres que más se diferencian de los hombres.