



**CAPÍTULO 1.
ESTUDIO ESTADÍSTICO DE LAS QUEJAS Y
CONSULTAS RECIBIDAS**

1. LA ACTIVIDAD DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ EN CIFRAS

Se presenta a continuación un **estudio de las quejas y consultas recibidas durante el período objeto de este informe, es decir, del 1 de enero al 30 de septiembre de 2020**, si bien algunos de los cuadros y **gráficos se repiten con referencia específica al período del estado de alarma** aprobado en el mes de marzo y finalizado el 21 de junio. La información se presenta mediante sucesivas series estadísticas, presentadas en gráficos en los que se combinan los resultados totales con su representación porcentual y comparada. Cada gráfico viene acompañado de una breve explicación que contextualiza la información y subraya las cuestiones esenciales.

1.1 Principales datos correspondientes al período del 1/01/20 a 30/09/20, con referencias específicas al período del estado de alarma aprobado en el mes de marzo

1.1.1. QUEJAS POR MATERIAS. PERÍODO DEL 1/01/20 AL 30/09/20.

El **número de quejas en el período (6.308)** es un 22,30% superior al mismo período del ejercicio anterior. Esta información se desglosa en el epígrafe 1.18. Resulta significativo el importante número de quejas correspondientes al bloque de políticas sociales (dependencia, educación, igualdad, menores, empleo, salud, seguridad social, servicios sociales, trabajo y vivienda), si bien esta tendencia es la habitual en los informes de la defensoría: en total, 3.330 quejas, un 52,79 %.

Gráfico 1.

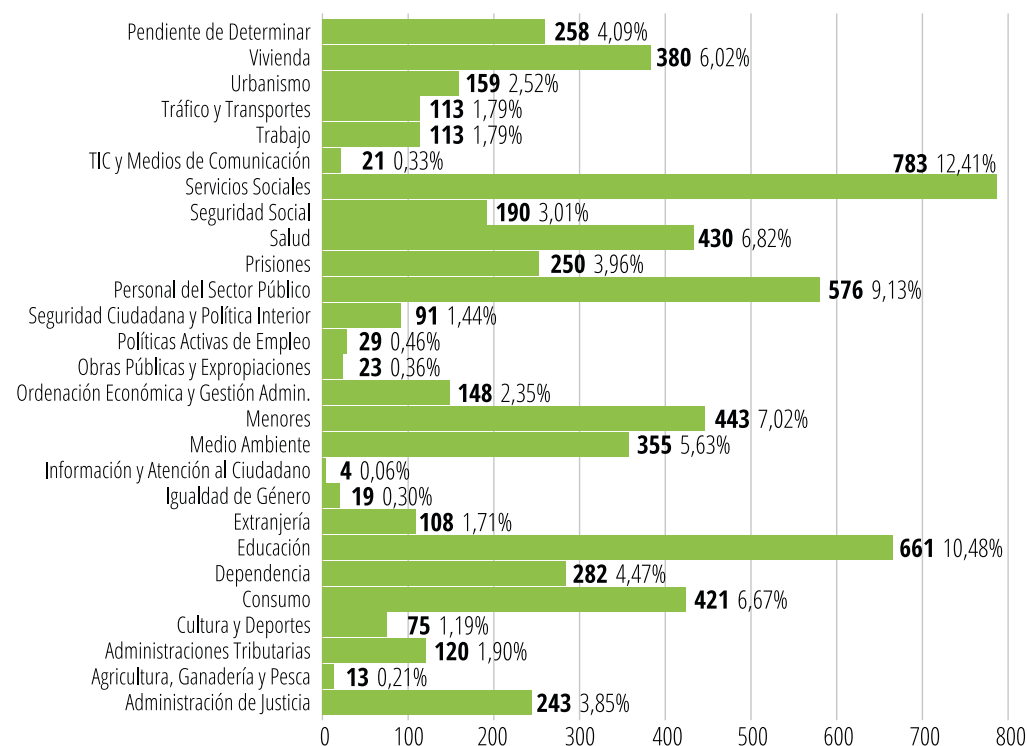


Tabla 1.

MATERIA	Total Quejas	% Total Queja respecto a Suma total por Materias	Quejas por COVID	% Quejas por COVID respecto a Suma total Covid por Materias	% Quejas por Covid respecto al total Quejas dentro de su Materia
Administración de Justicia	243	3,85 %	35	2,18 %	14,40 %
Agricultura, Ganadería y Pesca	13	0,21 %	0	0,00 %	0,00 %
Administraciones Tributarias	120	1,90 %	16	1,00 %	13,33 %
Cultura y Deportes	75	1,19 %	12	0,75 %	16,00 %
Consumo	421	6,67 %	106	6,62 %	25,18 %
Dependencia	282	4,47 %	31	1,94 %	10,99 %
Educación	661	10,48 %	295	18,41 %	44,63 %
Extranjería	108	1,71 %	12	0,75 %	11,11 %
Igualdad de Género	19	0,30 %	4	0,25 %	21,05 %
Información y Atención al Ciudadano	4	0,06 %	4	0,25 %	100,00 %
Medio Ambiente	355	5,63 %	6	0,37 %	1,69 %
Menores	443	7,02 %	55	3,43 %	12,42 %
Orde. Económica y Gestión Administrativa	148	2,35 %	45	2,81 %	30,41 %
Obras Públicas y Expropiaciones	23	0,36 %	0	0,00 %	0,00 %
Políticas Activas de Empleo	29	0,46 %	4	0,25 %	13,79 %
Seguridad Ciudadana y Política Interior	91	1,44 %	40	2,50 %	43,96 %
Personal del Sector Público	576	9,13 %	126	7,87 %	21,88 %
Prisiones	250	3,96 %	48	3,00 %	19,20 %
Salud	430	6,82 %	166	10,36 %	38,60 %
Seguridad Social	190	3,01 %	17	1,06 %	8,95 %
Servicios Sociales	783	12,41 %	460	28,71 %	58,75 %
Tic y Medios de Comunicación	21	0,33 %	8	0,50 %	38,10 %
Trabajo	113	1,79 %	44	2,75 %	38,94 %
Tráfico y Transportes	113	1,79 %	15	0,94 %	13,27 %
Urbanismo	159	2,52 %	9	0,56 %	5,66 %
Vivienda	380	6,02 %	39	2,43 %	10,26 %
Pendiente de Determinar	258	4,09 %	5	0,31 %	1,94 %
SUMA TOTAL	6.308	100,00 %	1.602	100,00 %	25,40 %

1.1.2. CONSULTAS POR MATERIAS. PERÍODO DEL 1/01/20 AL 30/09/20.

El **número de consultas en el período (12.964)** es un 27,59% superior al mismo período del ejercicio anterior. Esta información se desglosa en el epígrafe 2.19. Destaca el número de consultas del bloque de políticas sociales (8.005, el 61,74%). Destaca también el número de consultas sobre información y atención a la ciudadanía (1.442, el 11,12%).

Gráfico 2.

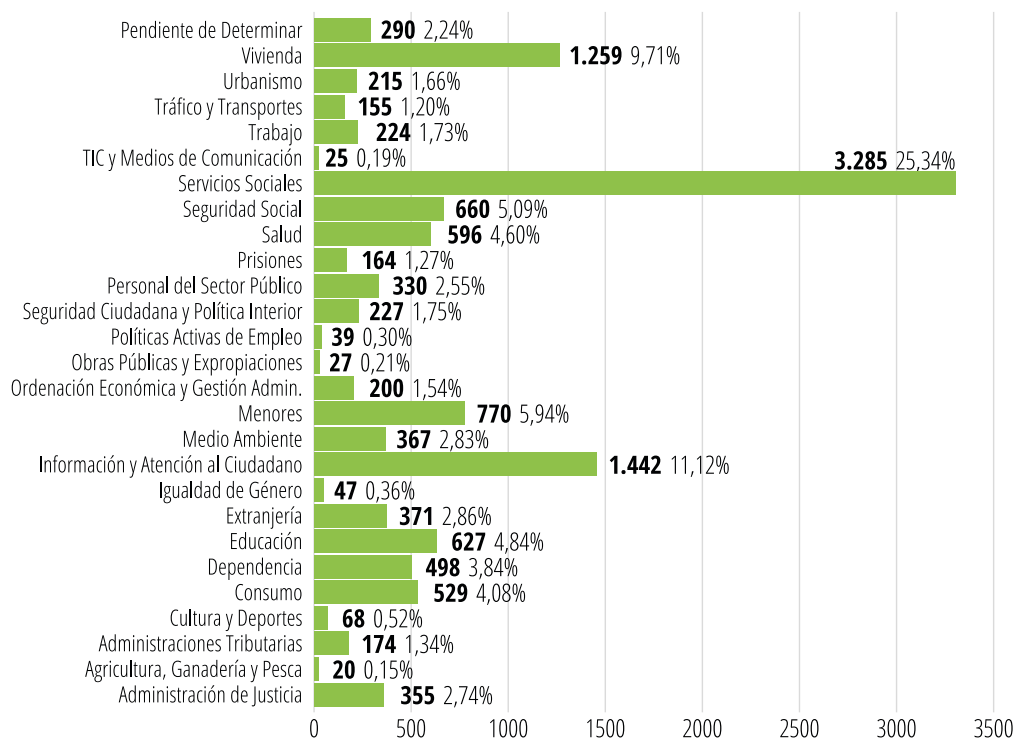


Tabla 2.

MATERIA	Total Consultas	% Total Consultas respecto a Suma total por Materias	Consultas por COVID	% Consultas por COVID respecto a Suma total Covid por Materias	% Consultas por Covid respecto al total Consultas dentro de su Materia
Administración de Justicia	355	2,74 %	30	0,86 %	8,45 %
Agricultura, Ganadería y Pesca	20	0,15 %	2	0,06 %	10,00 %
Administraciones Tributarias	174	1,34 %	17	0,49 %	9,77 %
Cultura y Deportes	68	0,52 %	4	0,12 %	5,88 %
Consumo	529	4,08 %	133	3,83 %	25,14 %
Dependencia	498	3,84 %	37	1,07 %	7,43 %
Educación	627	4,84 %	280	8,06 %	44,66 %
Extranjería	371	2,86 %	58	1,67 %	15,63 %
Igualdad de Género	47	0,36 %	4	0,12 %	8,51 %
Información y At. al Ciudadano	1.442	11,12 %	62	1,78 %	4,30 %
Medio Ambiente	367	2,83 %	21	0,60 %	5,72 %
Menores	770	5,94 %	125	3,60 %	16,23 %
Ord. Económ. y Gestión Admin.	200	1,54 %	42	1,21 %	21,00 %
Obras Públicas y Expropiaciones	27	0,21 %	1	0,03 %	3,70 %
Políticas Activas de Empleo	39	0,30 %	6	0,17 %	15,38 %
Seg. Ciudadana y Polít. Interior	227	1,75 %	129	3,71 %	56,83 %
Personal del Sector Público	330	2,55 %	32	0,92 %	9,70 %
Prisiones	164	1,27 %	64	1,84 %	39,02 %
Salud	596	4,60 %	139	4,00 %	23,32 %
Seguridad Social	660	5,09 %	235	6,76 %	35,61 %
Servicios Sociales	3.285	25,34 %	1.633	47,01 %	49,71 %
Tic y Medios de Comunicación	25	0,19 %	12	0,35 %	48,00 %
Trabajo	224	1,73 %	126	3,63 %	56,25 %
Tráfico y Transportes	155	1,20 %	42	1,21 %	27,10 %
Urbanismo	215	1,66 %	4	0,12 %	1,86 %
Vivienda	1.259	9,71 %	227	6,53 %	18,03 %
Pendiente de Determinar	290	2,24 %	9	0,26 %	3,10 %
SUMA TOTAL	12.964	100,00 %	3.474	100,00 %	26,80 %

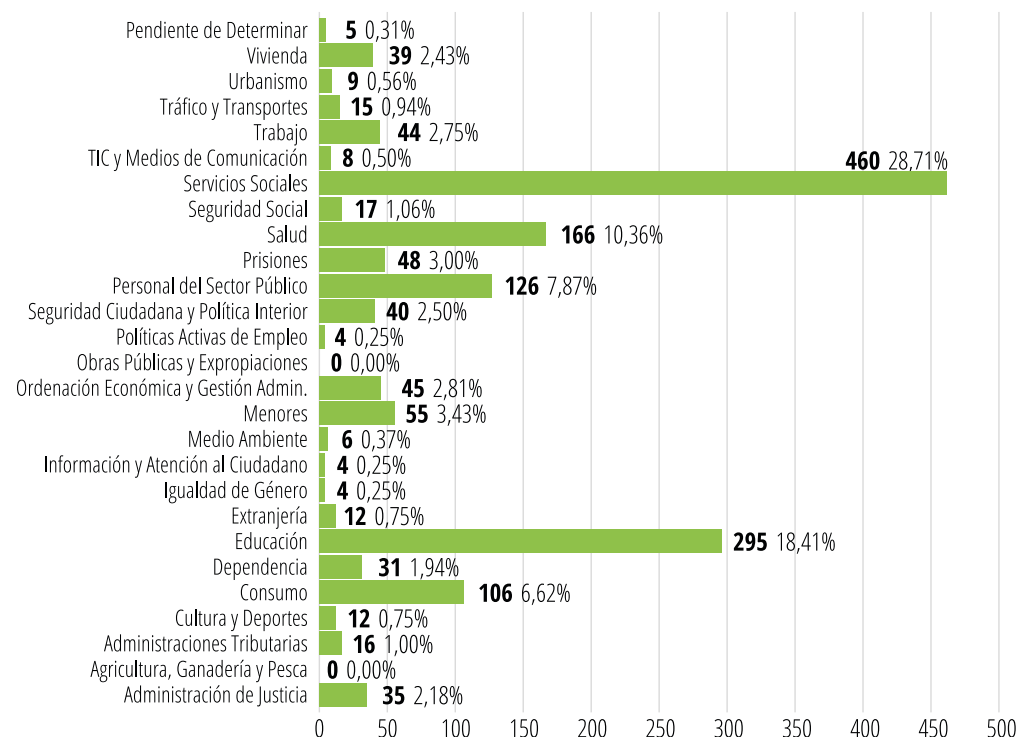
1.1.3. QUEJAS POR MATERIA Y MATERIA TRANSVERSAL COVID-19. PERÍODO DEL 1/01/20 AL 30/09/20.

La clasificación de las quejas recibidas durante el período ha seguido la sistemática habitual de los informes del Defensor del Pueblo Andaluz, si bien desde el comienzo de la pandemia se ha asignado también la materia transversal COVID-19 a las quejas correspondientes, a fin de facilitar un mejor control y seguimiento de las que guardan relación directa con la pandemia. Así, de las 6.308 quejas recibidas, **1602 (un 25,40%) tienen la materia transversal COVID-19.**

Como se ha señalado en la gráfica 1.1, resulta significativo el importante número de quejas (3.330, el 52,79%) correspondientes al bloque de políticas sociales (dependencia, educación, igualdad, menores, empleo, salud, seguridad social, servicios sociales, trabajo y vivienda). De las 3.330 quejas del bloque políticas sociales, 1.016 tienen la materia transversal COVID-19. Dentro de este bloque destacan las quejas correspondientes a salud (166, el 10,36%), educación (295, el 18,41%), y especialmente a servicios sociales (460, el 28,71%).

También es destacable el número de quejas de consumo (106, el 6,62%) y las quejas de personal del sector público (126, el 7,87%).

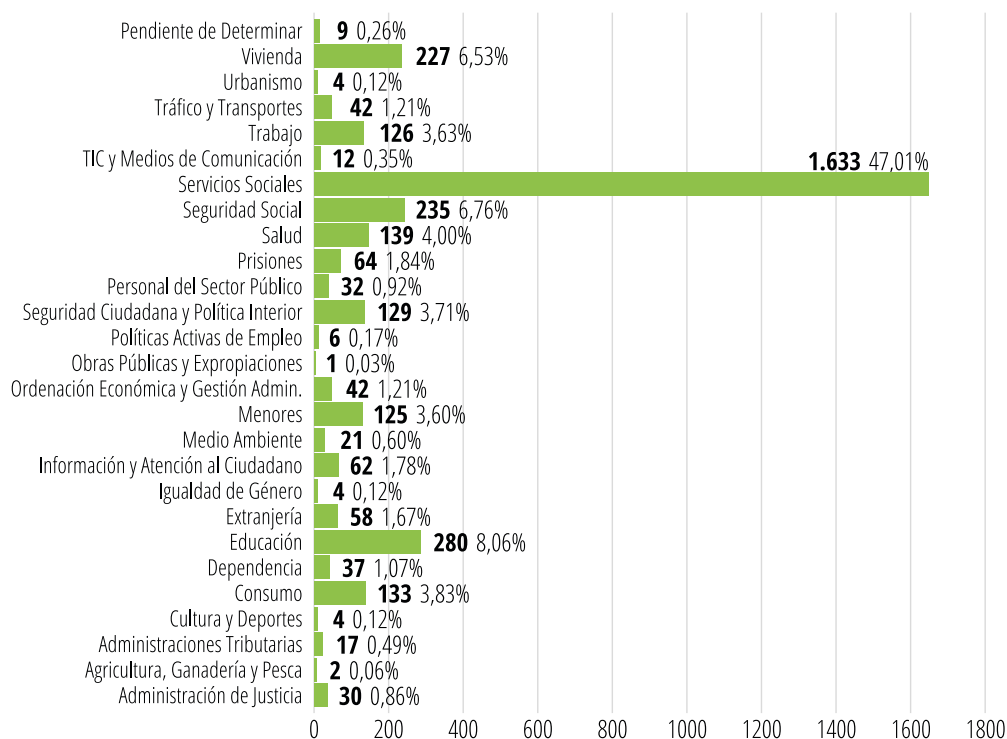
Gráfico 3 (ver tabla 1).



1.1.4. CONSULTAS POR MATERIA Y MATERIA TRANSVERSAL COVID-19. PERÍODO DEL 1/01/20 AL 30/09/20.

De las 12.964 consultas recibidas en el período, **3.474 (el 26,80%) tienen la materia transversal COVID-19**. Es la materia de servicios sociales la que acapara el mayor número de consultas (1.633, el 47,01%). Destacan también las 280 consultas (el 8,06%) sobre educación, las 235 (6,76%) sobre seguridad social, y las 227 consultas (el 6,53%) sobre vivienda.

Gráfico 4 (ver Tabla 2).



1.1.5. QUEJAS POR MATERIAS. PERÍODO DEL ESTADO DE ALARMA (15/03/20 A 21/06/20).

A continuación se presentan los mismos **datos** que en los epígrafes 1.1.1. a 1.1.4., si bien **circunscritos al período del estado de alarma**. Comenzamos destacando el número total de quejas en los tres meses del estado de alarma (2.184); de ellas, las 1.192 quejas del bloque de políticas sociales (dependencia, educación, igualdad, menores, empleo, salud, seguridad social, servicios sociales, trabajo y vivienda) representan el 54,57% del total de quejas del período, lo que implica que en términos absolutos en el período del estado de alarma la proporción de quejas de políticas sociales es algo inferior al conjunto del período estudiado. Esto se debe a la mayor presencia de quejas de consumo (163, el 7,46%), de personal del sector público (166, el 7,60%), y de prisiones (139, el 6,36%).

Gráfico 5.

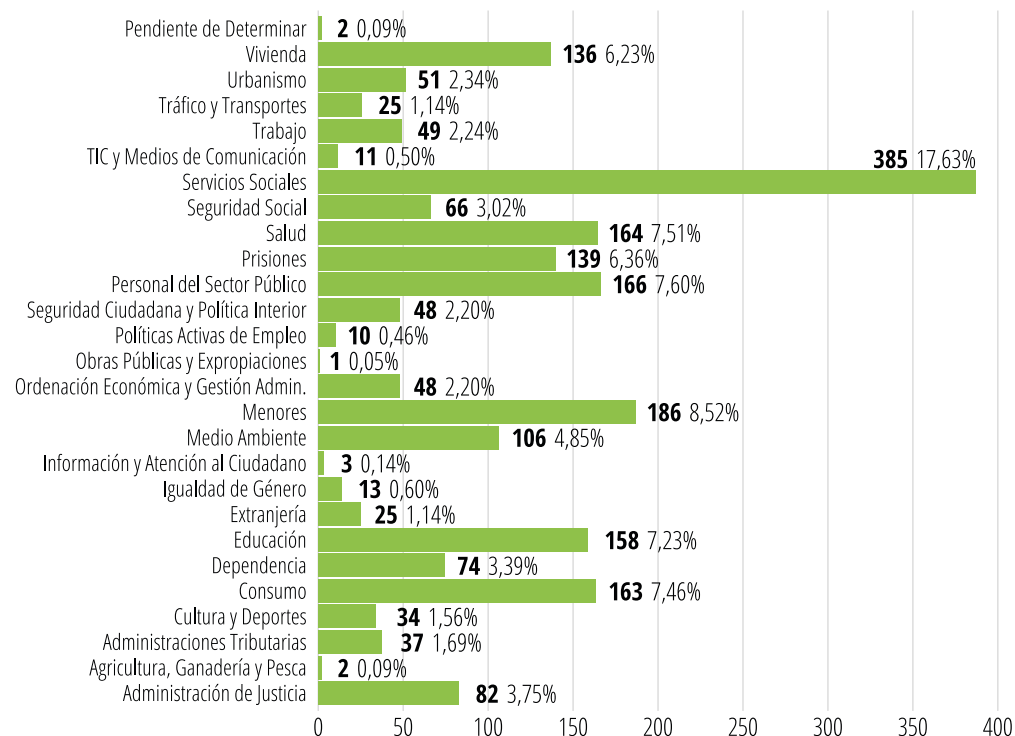


Tabla 3.

MATERIA	Total Quejas	% Total Queja respecto a Suma total por Materias	Quejas por COVID	% Quejas por COVID respecto a Suma total Covid por Materias	% Quejas por Covid respecto al total Quejas dentro de su Materia
Administración de Justicia	82	3,75 %	26	2,69 %	31,71 %
Agricultura, Ganadería y Pesca	2	0,09 %	0	0,00 %	0,00 %
Administraciones Tributarias	37	1,69 %	13	1,34 %	35,14 %
Cultura y Deportes	34	1,56 %	6	0,62 %	17,65 %
Consumo	163	7,46 %	69	7,13 %	42,33 %
Dependencia	74	3,39 %	22	2,27 %	29,73 %
Educación	158	7,23 %	88	9,09 %	55,70 %
Extranjería	25	1,14 %	5	0,52 %	20,00 %
Igualdad de Género	13	0,60 %	4	0,41 %	30,77 %
Información y At. al Ciudadano	3	0,14 %	3	0,31 %	100,00 %
Medio Ambiente	106	4,85 %	4	0,41 %	3,77 %
Menores	186	8,52 %	45	4,65 %	24,19 %
Ord. Económ. y Gestión Admin.	48	2,20 %	25	2,58 %	52,08 %
Obras Públicas y Expropiaciones	1	0,05 %	0	0,00 %	0,00 %
Políticas Activas de Empleo	10	0,46 %	2	0,21 %	20,00 %
Seg. Ciudadana y Política Interior	48	2,20 %	34	3,51 %	70,83 %
Personal del Sector Público	166	7,60 %	91	9,40 %	54,82 %
Prisiones	139	6,36 %	45	4,65 %	32,37 %
Salud	164	7,51 %	85	8,78 %	51,83 %
Seguridad Social	66	3,02 %	10	1,03 %	15,15 %
Servicios Sociales	385	17,63 %	310	32,02 %	80,52 %
Tic y Medios de Comunicación	11	0,50 %	7	0,72 %	63,64 %
Trabajo	49	2,24 %	34	3,51 %	69,39 %
Tráfico y Transportes	25	1,14 %	5	0,52 %	20,00 %
Urbanismo	51	2,34 %	4	0,41 %	7,84 %
Vivienda	136	6,23 %	29	3,00 %	21,32 %
Pendiente de Determinar	2	0,09 %	2	0,21 %	100,00 %
SUMA TOTAL	2.184	100,00 %	968	100,00 %	44,32 %

1.1.6. CONSULTAS POR MATERIAS. PERÍODO DEL ESTADO DE ALARMA (15/03/20 A 21/06/20).

Las **consultas en el período del estado de alarma (5.265)** representan un 40,61% del periodo 1/01 a 30/09, debiendo corresponderle alrededor del 33%. Esto da una idea de la gran cantidad de consultas que, por todas las vías posibles –esta información se detalla en el epígrafe 1.1.22.– se recibieron durante el confinamiento del país.

Destaca el número de consultas del bloque de políticas sociales (3.446, el 65,45%). Destaca también el número de consultas sobre información y atención a la ciudadanía (561, el 10,66%).

Gráfico 6.

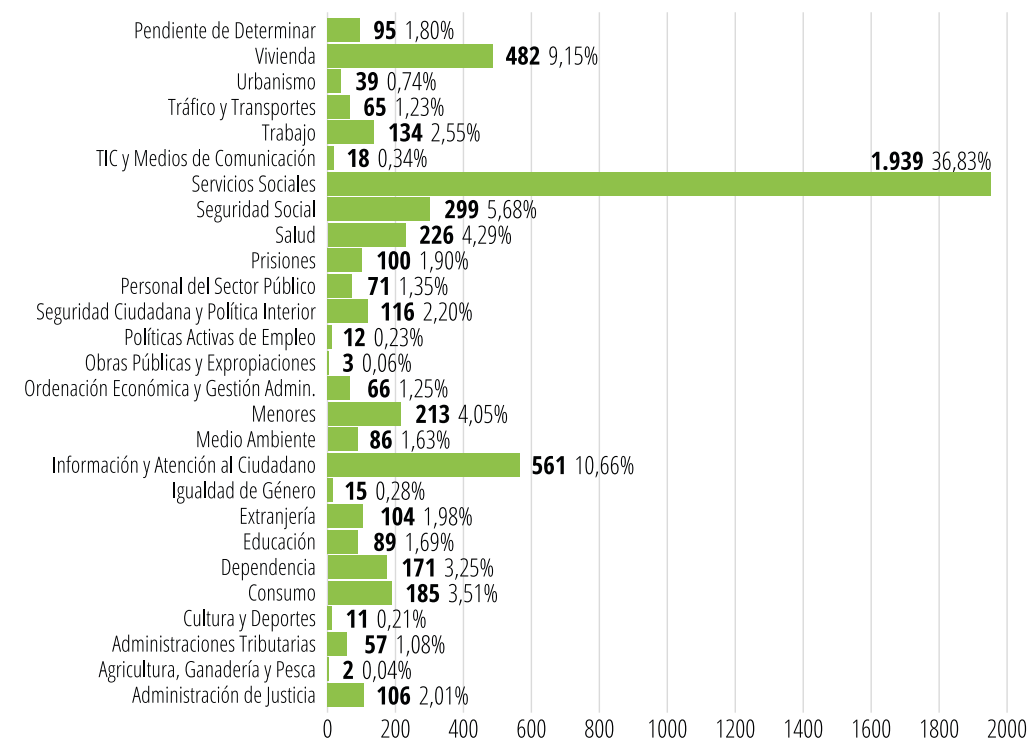


Tabla 4.

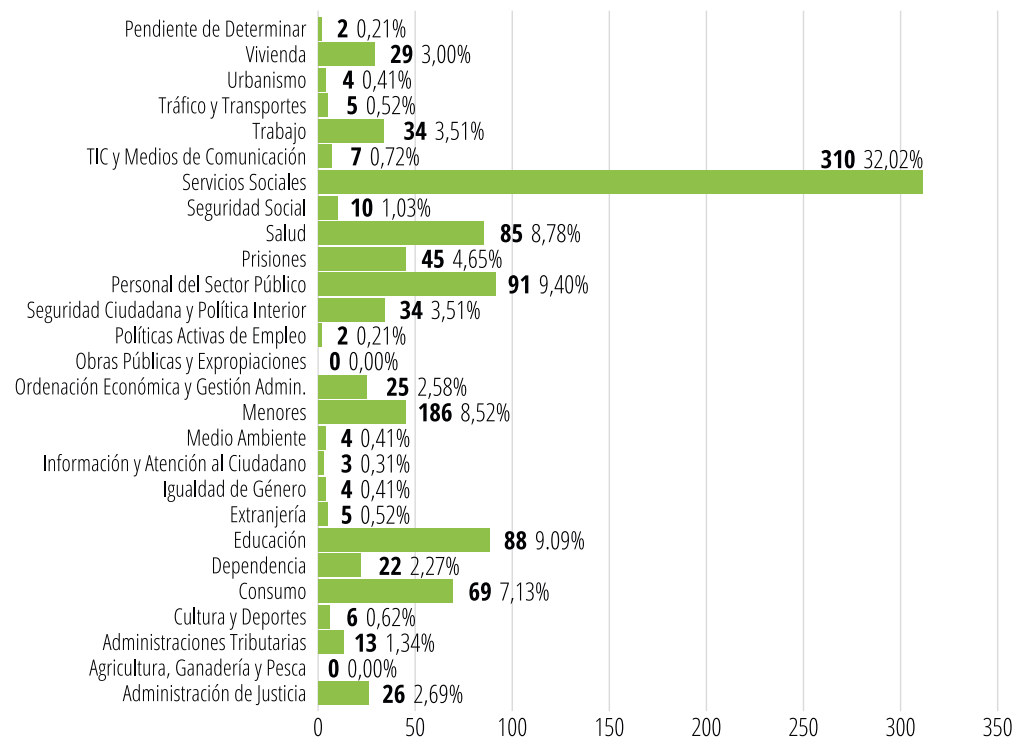
MATERIA	Total Consultas	% Total Consultas respecto a Suma total por Materias	Consultas por COVID	% Consultas por COVID respecto a Suma total Covid por Materias	% Consultas por Covid respecto al total Consultas dentro de su Materia
Administración de Justicia	106	2,01 %	17	0,68 %	16,04 %
Agricultura, Ganadería y Pesca	2	0,04 %	0	0,00 %	0,00 %
Administraciones Tributarias	57	1,08 %	12	0,48 %	21,05 %
Cultura y Deportes	11	0,21 %	2	0,08 %	18,18 %
Consumo	185	3,51 %	93	3,73 %	50,27 %
Dependencia	171	3,25 %	24	0,96 %	14,04 %
Educación	89	1,69 %	31	1,24 %	34,83 %
Extranjería	104	1,98 %	45	1,81 %	43,27 %
Igualdad de Género	15	0,28 %	4	0,16 %	26,67 %
Información y At. al Ciudadano	561	10,66 %	55	2,21 %	9,80 %
Medio Ambiente	86	1,63 %	13	0,52 %	15,12 %
Menores	213	4,05 %	90	3,61 %	42,25 %
Ord. Económ. y Gestión Admin.	66	1,25 %	23	0,92 %	34,85 %
Obras Públicas y Expropiaciones	3	0,06 %	1	0,04 %	33,33 %
Políticas Activas de Empleo	12	0,23 %	3	0,12 %	25,00 %
Seg. Ciudadana y Política Interior	116	2,20 %	99	3,97 %	85,34 %
Personal del Sector Público	71	1,35 %	16	0,64 %	22,54 %
Prisiones	100	1,90 %	57	2,29 %	57,00 %
Salud	226	4,29 %	94	3,77 %	41,59 %
Seguridad Social	299	5,68 %	157	6,30 %	52,51 %
Servicios Sociales	1.939	36,83 %	1.322	53,07 %	68,18 %
Tic y Medios de Comunicación	18	0,34 %	9	0,36 %	50,00 %
Trabajo	134	2,55 %	100	4,01 %	74,63 %
Tráfico y Transportes	65	1,23 %	34	1,36 %	52,31 %
Urbanismo	39	0,74 %	3	0,12 %	7,69 %
Vivienda	482	9,15 %	184	7,39 %	38,17 %
Pendiente de Determinar	95	1,80 %	3	0,12 %	3,16 %
SUMA TOTAL	5.265	100,00 %	2.491	100,00 %	47,31 %

1.1.7. QUEJAS POR MATERIA Y MATERIA TRANSVERSAL COVID-19. PERÍODO DEL ESTADO DE ALARMA (15/03/20 A 21/06/20).

De las 2.184 quejas del período, **968, el 44,32%** han sido calificadas con la materia transversal COVID-19. Entre estas destacan de nuevo las quejas correspondientes al grupo de políticas sociales y más concretamente las de servicios sociales (310, el 32,02%). Resulta significativo que el 80,52% de las quejas de servicios sociales del período sean de COVID-19 (310 de 385 quejas).

Otras materias con porcentajes superiores al 50% de quejas con materia transversal COVID-19 en el período son educación (88 quejas de 158, el 55,70%), ordenación económica y gestión administrativa (25 quejas de 48, el 52,08%), personal del sector público (91 quejas de 166, el 54,82%), salud (85 de 164 quejas, el 51,83%), TIC y medios de comunicación (7 de 11 quejas, el 63,64%) y trabajo (34 de 49 quejas, el 69,39%).

Gráfico 7 (ver Tabla 3).

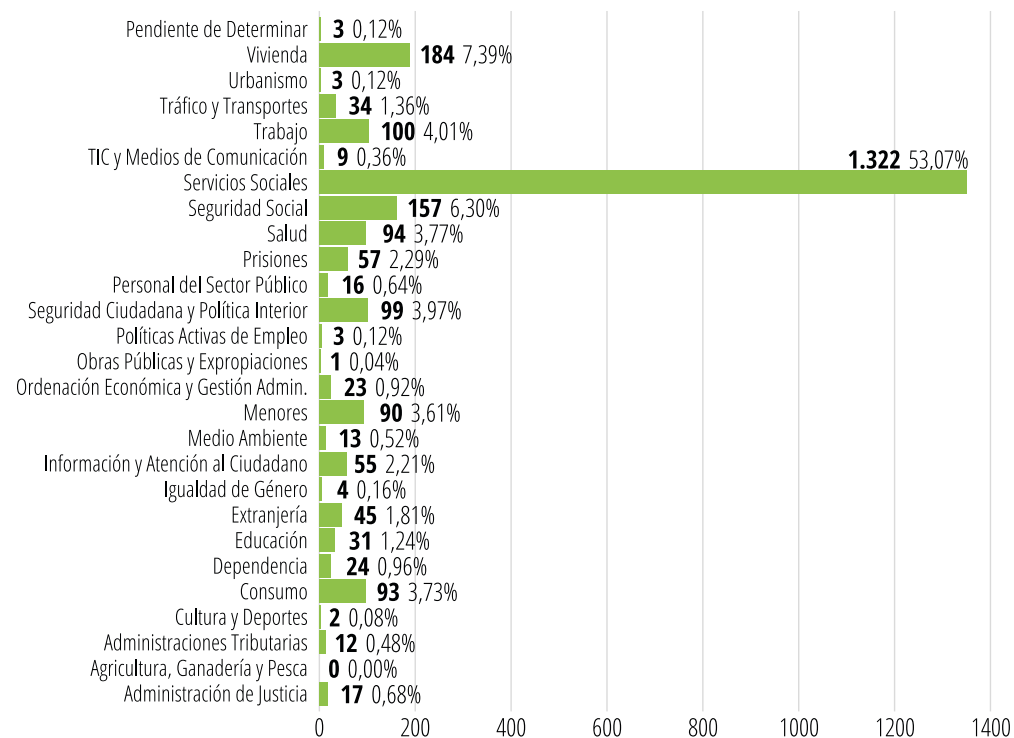


1.1.8. CONSULTAS POR MATERIA Y MATERIA TRANSVERSAL COVID-19. PERÍODO DEL ESTADO DE ALARMA (15/03/20 A 21/06/20).

De las 5.265 consultas del período, **2491, el 47,31% han sido calificadas con la materia transversal COVID-19**. Entre estas destacan de nuevo las consultas correspondientes al grupo de políticas sociales y más concretamente las de servicios sociales (1.322, el 53,07%). Además es de reseñar que el 68,18% de las consultas de servicios sociales del período sean de COVID-19 (1.322 de 1.939 consultas).

Además de servicios sociales se han recibido un gran número de consultas con materia transversal COVID-19 de vivienda (184, el 7,39%) y de seguridad social (157, el 6,30%). Sin embargo las materias con una mayor proporción de consultas con materia transversal COVID-19 son seguridad ciudadana y política interior, con 99 consultas de 116, el 85,34% (debidas a las dudas surgidas con

Gráfico 8 (ver Tabla 4).



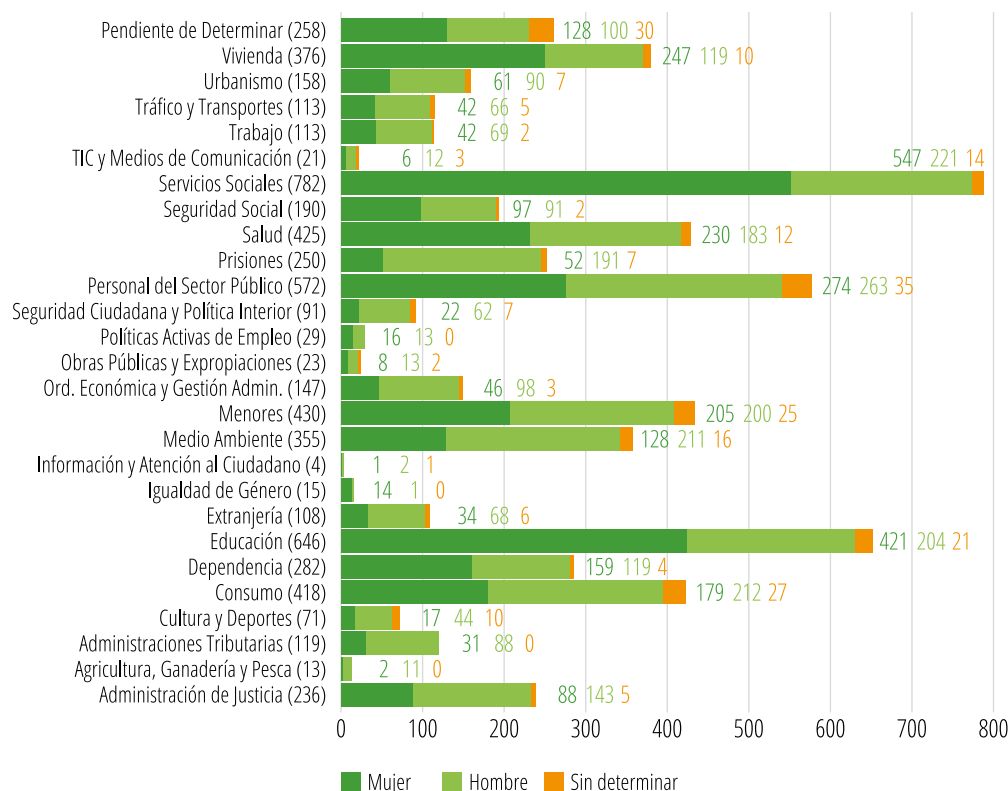
respecto a las medidas de restricción de movilidad y régimen sancionador), trabajo con 100 de 134 consultas, el 74,63% (debidas a las consultas sobre el régimen de los ERTES) y la ya citada servicios sociales.

1.1.9. QUEJAS POR MATERIA Y GÉNERO. PERÍODO DEL 01/01/20 AL 30/09/20.

Con respecto a las quejas recibidas en el período, en términos absolutos **el 49,59% de las quejas han sido presentadas por mujeres, frente a un 46,34% presentadas por hombres** (las restantes están sin determinar).

Las materias en las que el porcentaje de quejas presentadas por mujeres es superior al 60% son las siguientes: educación (65,17%), igualdad (93,33%), servicios sociales (69,95%) y vivienda (65,69%).

Gráfico 9.



Las quejas presentadas por hombres son mayoritarias (superior al 60%) en varias materias, si bien la única relevante por número de quejas (más de 100 quejas) es justicia (60,59%).

Tabla 5*.

MATERIAS	Mujer	%Mujer respecto Total Mujeres	%Mujer respecto Total Materia	Hombre	%Hombre respecto Total Hombres	%Hombre respecto Total Materia
Administración de Justicia (236)	88	2,84 %	37,29 %	143	4,94 %	60,59 %
Agricultura, Ganadería y Pesca (13)	2	0,06 %	15,38 %	11	0,38 %	84,62 %
Administraciones Tributarias (119)	31	1,00 %	26,05 %	88	3,04 %	73,95 %
Cultura y Deportes (71)	17	0,55 %	23,94 %	44	1,52 %	61,97 %
Consumo (418)	179	5,78 %	42,82 %	212	7,33 %	50,72 %
Dependencia (282)	159	5,13 %	56,38 %	119	4,11 %	42,20 %
Educación (646)	421	13,59 %	65,17 %	204	7,05 %	31,58 %
Extranjería (108)	34	1,10 %	31,48 %	68	2,35 %	62,96 %
Igualdad de Género (15)	14	0,45 %	93,33 %	1	0,03 %	6,67 %
Información y At. al Ciudadano (4)	1	0,03 %	25,00 %	2	0,07 %	50,00 %
Medio Ambiente (355)	128	4,13 %	36,06 %	211	7,29 %	59,44 %
Menores (430)	205	6,62 %	47,67 %	200	6,91 %	46,51 %
Ord. Económ. y Gestión Admin. (147)	46	1,49 %	31,29 %	98	3,39 %	66,67 %
Obras Públicas y Expropiaciones (23)	8	0,26 %	34,78 %	13	0,45 %	56,52 %
Políticas Activas de Empleo (29)	16	0,52 %	55,17 %	13	0,45 %	44,83 %
Seg. Ciudadana y Polít. Interior (91)	22	0,71 %	24,18 %	62	2,14 %	68,13 %
Personal del Sector Público (572)	274	8,85 %	47,90 %	263	9,09 %	45,98 %
Prisiones (250)	52	1,68 %	20,80 %	191	6,60 %	76,40 %
Salud (425)	230	7,43 %	54,12 %	183	6,32 %	43,06 %
Seguridad Social (190)	97	3,13 %	51,05 %	91	3,14 %	47,89 %
Servicios Sociales (782)	547	17,66 %	69,95 %	221	7,64 %	28,26 %
Tic y Medios de Comunicación (21)	6	0,19 %	28,57 %	12	0,41 %	57,14 %
Trabajo (113)	42	1,36 %	37,17 %	69	2,38 %	61,06 %
Tráfico y Transportes (113)	42	1,36 %	37,17 %	66	2,28 %	58,41 %
Urbanismo (158)	61	1,97 %	38,61 %	90	3,11 %	56,96 %
Vivienda (376)	247	7,98 %	65,69 %	119	4,11 %	31,65 %
Pendiente de Determinar (258)	128	4,13 %	49,61 %	100	3,46 %	38,76 %
TOTAL (6245)	3.097	100,00 %	49,59 %	2.894	100,00 %	46,34 %

* (La tabla recoge el número y porcentaje de quejas distribuido por materias y género, considerando también las quejas en las que no está determinado el género, -sin determinar SD- así como la diferencia entre las recibidas a instancia de parte y las quejas incoadas de oficio).

Sin determinar	%SD respecto Total SD	%SD respecto Total Materia	Quejas IPartes	%IPartes respecto a Total Quejas Inst. Parte	%IPartes respecto a Total Quejas por Materia	OFICIO	%Oficio respecto a Total Quejas de Oficio	%Oficio respecto a Total Quejas por Materia	TOTAL	%Total Materia respecto al Total Quejas
5	1,97 %	2,12 %	236	3,78 %	97,12 %	7	11,11 %	2,88 %	243	3,85 %
0	0,00 %	0,00 %	13	0,21 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	13	0,21 %
0	0,00 %	0,00 %	119	1,91 %	99,17 %	1	1,59 %	0,83 %	120	1,90 %
10	3,94 %	14,08 %	71	1,14 %	94,67 %	4	6,35 %	5,33 %	75	1,19 %
27	10,63 %	6,46 %	418	6,69 %	99,29 %	3	4,76 %	0,71 %	421	6,67 %
4	1,57 %	1,42 %	282	4,52 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	282	4,47 %
21	8,27 %	3,25 %	646	10,34 %	97,73 %	15	23,81 %	2,27 %	661	10,48 %
6	2,36 %	5,56 %	108	1,73 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	108	1,71 %
0	0,00 %	0,00 %	15	0,24 %	78,95 %	4	6,35 %	21,05 %	19	0,30 %
1	0,39 %	25,00 %	4	0,06 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	4	0,06 %
16	6,30 %	4,51 %	355	5,68 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	355	5,63 %
25	9,84 %	5,81 %	430	6,89 %	97,07 %	13	20,63 %	2,93 %	443	7,02 %
3	1,18 %	2,04 %	147	2,35 %	99,32 %	1	1,59 %	0,68 %	148	2,35 %
2	0,79 %	8,70 %	23	0,37 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	23	0,36 %
0	0,00 %	0,00 %	29	0,46 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	29	0,46 %
7	2,76 %	7,69 %	91	1,46 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	91	1,44 %
35	13,78 %	6,12 %	572	9,16 %	99,31 %	4	6,35 %	0,69 %	576	9,13 %
7	2,76 %	2,80 %	250	4,00 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	250	3,96 %
12	4,72 %	2,82 %	425	6,81 %	98,84 %	5	7,94 %	1,16 %	430	6,82 %
2	0,79 %	1,05 %	190	3,04 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	190	3,01 %
14	5,51 %	1,79 %	782	12,52 %	99,87 %	1	1,59 %	0,13 %	783	12,41 %
3	1,18 %	14,29 %	21	0,34 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	21	0,33 %
2	0,79 %	1,77 %	113	1,81 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	113	1,79 %
5	1,97 %	4,42 %	113	1,81 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	113	1,79 %
7	2,76 %	4,43 %	158	2,53 %	99,37 %	1	1,59 %	0,63 %	159	2,52 %
10	3,94 %	2,66 %	376	6,02 %	98,95 %	4	6,35 %	1,05 %	380	6,02 %
30	11,81 %	11,63 %	258	4,13 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	258	4,09 %
254	100,00 %	4,07 %	6.245	100,00 %	99,00 %	63	100,00 %	1,00 %	6.308	100,00 %

1.1.10. CONSULTAS POR MATERIA Y GÉNERO. PERÍODO DEL 01/01/20 AL 30/09/20.

Con respecto a las consultas recibidas en el período, en términos absolutos **el 57,51% de las consultas han sido presentadas por mujeres, frente a un 38,95% presentadas por hombres** (las restantes están sin determinar).

Tabla 6*.

MATERIAS	Mujer	%Mujer respecto Total Mujeres	%Mujer respecto Total Materia	Hombre	%Hombre respecto Total Hombres
Administración de Justicia (355)	165	2,21 %	46,48 %	175	3,47 %
Agricultura, Ganadería y Pesca (20)	5	0,07 %	25,00 %	13	0,26 %
Administraciones Tributarias (174)	69	0,93 %	39,66 %	104	2,06 %
Cultura y Deportes (68)	16	0,21 %	23,53 %	49	0,97 %
Consumo (529)	259	3,47 %	48,96 %	252	4,99 %
Dependencia (498)	304	4,08 %	61,04 %	189	3,74 %
Educación (627)	424	5,69 %	67,62 %	186	3,68 %
Extranjería (371)	175	2,35 %	47,17 %	191	3,78 %
Igualdad de Género (47)	42	0,56 %	89,36 %	2	0,04 %
Información y At. al Ciudadano (1442)	747	10,02 %	51,80 %	601	11,90 %
Medio Ambiente (367)	147	1,97 %	40,05 %	208	4,12 %
Menores (770)	481	6,45 %	62,47 %	262	5,19 %
Ord. Económ. y Gestión Admin. (200)	88	1,18 %	44,00 %	105	2,08 %
Obras Públicas y Expropiaciones (27)	17	0,23 %	62,96 %	10	0,20 %
Políticas Activas de Empleo (39)	14	0,19 %	35,90 %	22	0,44 %
Seg. Ciudadana y Polít. Interior (227)	81	1,09 %	35,68 %	134	2,65 %
Personal del Sector Público (330)	144	1,93 %	43,64 %	182	3,60 %
Prisiones (164)	106	1,42 %	64,63 %	51	1,01 %
Salud (596)	346	4,64 %	58,05 %	242	4,79 %
Seguridad Social (660)	364	4,88 %	55,15 %	271	5,37 %
Servicios Sociales (3285)	2.203	29,55 %	67,06 %	967	19,15 %
Tic y Medios de Comunicación (25)	9	0,12 %	36,00 %	13	0,26 %
Trabajo (224)	95	1,27 %	42,41 %	125	2,48 %
Tráfico y Transportes (155)	53	0,71 %	34,19 %	94	1,86 %
Urbanismo (215)	80	1,07 %	37,21 %	129	2,55 %
Vivienda (1259)	874	11,72 %	69,42 %	344	6,81 %
Pendiente de Determinar (290)	148	1,98 %	51,03 %	128	2,54 %
TOTAL (12964)	7.456	100,00 %	57,51 %	5.049	100,00 %

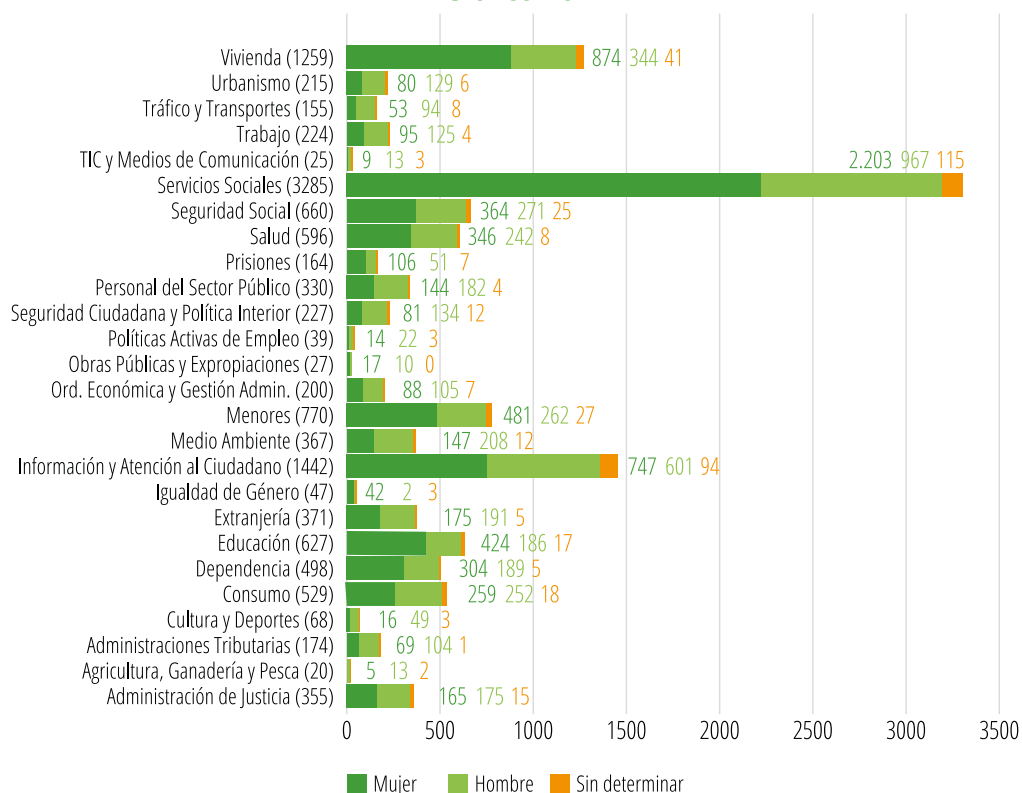
Existen una serie de materias en las que el porcentaje de consultas realizadas por mujeres es superior al 60%. Son las siguientes: dependencia (61,04%), educación (67,62%), igualdad (89,36%), menores (62,47%), prisiones (64,63%), servicios sociales (67,06%) y vivienda (69,42%).

%Hombre respecto Total Materia	Sin determinar	%SD respecto Total SD	%SD respecto Total Materia	Total consultas por Materia	% respecto a Total Consultas
49,30 %	15	3,27 %	4,23 %	355	2,74 %
65,00 %	2	0,44 %	10,00 %	20	0,15 %
59,77 %	1	0,22 %	0,57 %	174	1,34 %
72,06 %	3	0,65 %	4,41 %	68	0,52 %
47,64 %	18	3,92 %	3,40 %	529	4,08 %
37,95 %	5	1,09 %	1,00 %	498	3,84 %
29,67 %	17	3,70 %	2,71 %	627	4,84 %
51,48 %	5	1,09 %	1,35 %	371	2,86 %
4,26 %	3	0,65 %	6,38 %	47	0,36 %
41,68 %	94	20,48 %	6,52 %	1.442	11,12 %
56,68 %	12	2,61 %	3,27 %	367	2,83 %
34,03 %	27	5,88 %	3,51 %	770	5,94 %
52,50 %	7	1,53 %	3,50 %	200	1,54 %
37,04 %	0	0,00 %	0,00 %	27	0,21 %
56,41 %	3	0,65 %	7,69 %	39	0,30 %
59,03 %	12	2,61 %	5,29 %	227	1,75 %
55,15 %	4	0,87 %	1,21 %	330	2,55 %
31,10 %	7	1,53 %	4,27 %	164	1,27 %
40,60 %	8	1,74 %	1,34 %	596	4,60 %
41,06 %	25	5,45 %	3,79 %	660	5,09 %
29,44 %	115	25,05 %	3,50 %	3.285	25,34 %
52,00 %	3	0,65 %	12,00 %	25	0,19 %
55,80 %	4	0,87 %	1,79 %	224	1,73 %
60,65 %	8	1,74 %	5,16 %	155	1,20 %
60,00 %	6	1,31 %	2,79 %	215	1,66 %
27,32 %	41	8,93 %	3,26 %	1.259	9,71 %
44,14 %	14	3,05 %	4,83 %	290	2,24 %
38,95 %	459	100,00 %	3,54 %	12.964	100,00 %

* (La tabla recoge el número y porcentaje de consultas distribuido por materias y género, considerando también las consultas en las que no está determinado el género, -sin determinar SD-).

Las consultas realizadas por hombres son mayoritarias (superior al 60%) en varias materias pero en ningún caso hay un número significativo de consultas.

Gráfico 10.



1.1.11. QUEJAS CON MATERIA TRANSVERSAL COVID-19 POR MATERIA Y GÉNERO. PERÍODO DEL 01/01/20 AL 30/09/20.

Con respecto a las quejas recibidas en el período que han sido identificadas con materia trasversal COVID-19, en términos absolutos el 58,58% de las quejas han sido presentadas por mujeres, frente a un 38,00% presentadas por hombres (las restantes están sin determinar).

Las materias con un número significativo de quejas en las que el porcentaje de quejas presentadas por mujeres es superior al 60% son las siguientes: educación (67,59%) y servicios sociales (72,55%). Prácticamente coinciden con las materias correspondientes al estudio del período completo sin considerar la materia trasversal.

Las quejas presentadas por hombres son mayoritarias (superior al 60%) en varias materias pero en ningún caso hay un número significativo de quejas.

Tabla 7*.

MATERIA	Mujer	%Mujer respecto Total Mujeres	%Mujer respecto Total Materia	Hombre	%Hombre respecto Total Hombres	%Hombre respecto Total Materia	Sin determinar
Administración de Justicia	11	1,19 %	36,67 %	18	3,00 %	60,00 %	1
Agricultura, Ganadería y Pesca	0	0,00 %	--	0	0,00 %	#¡DIV/0!	0
Administraciones Tributarias	6	0,65 %	40,00 %	9	1,50 %	60,00 %	0
Cultura y Deportes	3	0,32 %	27,27 %	7	1,17 %	63,64 %	1
Consumo	56	6,05 %	52,83 %	46	7,67 %	43,40 %	4
Dependencia	11	1,19 %	35,48 %	20	3,33 %	64,52 %	0
Educación	196	21,19 %	67,59 %	82	13,67 %	28,28 %	12
Extranjería	5	0,54 %	41,67 %	7	1,17 %	58,33 %	0
Igualdad de Género	4	0,43 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	0
Información y At. al Ciudadano	1	0,11 %	25,00 %	2	0,33 %	50,00 %	1
Medio Ambiente	1	0,11 %	16,67 %	5	0,83 %	83,33 %	0
Menores	31	3,35 %	58,49 %	19	3,17 %	35,85 %	3
Ord. Económ. y Gestión Admin.	17	1,84 %	38,64 %	25	4,17 %	56,82 %	2
Obras Públicas y Expropiaciones	0	0,00 %	--	0	0,00 %	#¡DIV/0!	0
Políticas Activas de Empleo	2	0,22 %	50,00 %	2	0,33 %	50,00 %	0
Seg. Ciudadana y Polít. Interior	7	0,76 %	17,50 %	31	5,17 %	77,50 %	2
Personal del Sector Público	64	6,92 %	50,79 %	54	9,00 %	42,86 %	8
Prisiones	21	2,27 %	43,75 %	25	4,17 %	52,08 %	2
Salud	89	9,62 %	54,94 %	67	11,17 %	41,36 %	6
Seguridad Social	9	0,97 %	52,94 %	8	1,33 %	47,06 %	0
Servicios Sociales	333	36,00 %	72,55 %	118	19,67 %	25,71 %	8
Tic y Medios de Comunicación	3	0,32 %	37,50 %	3	0,50 %	37,50 %	2
Trabajo	18	1,95 %	40,91 %	25	4,17 %	56,82 %	1
Tráfico y Transportes	9	0,97 %	60,00 %	6	1,00 %	40,00 %	0
Urbanismo	4	0,43 %	44,44 %	5	0,83 %	55,56 %	0
Vivienda	20	2,16 %	55,56 %	15	2,50 %	41,67 %	1
Pendiente de Determinar	4	0,43 %	80,00 %	1	0,17 %	20,00 %	0
TOTAL	925	100,00 %	58,58 %	600	100,00 %	38,00 %	54

* (La tabla recoge el número y porcentaje de quejas distribuido por materias y género, considerando también las quejas en las que no está determinado el género, -sin determinar SD- así como la diferencia entre las recibidas a instancia de parte y las quejas incoadas de oficio).

%SD respecto Total SD	%SD respecto Total Materia	Quejas l.Partes	%lpartes respecto a Total Quejas Inst. Parte	%lpartes respecto a Total Quejas por Materia	OFICIO	%Oficio respecto a Total Quejas de Oficio	%Oficio respecto a Total Quejas por Materia	TOTAL	%Total Materia respecto al Total Quejas
1,85 %	3,33 %	30	1,90 %	85,71 %	5	21,74 %	14,29 %	35	2,18 %
0,00 %	--	0	0,00 %	--	0	0,00 %	--	0	0,00 %
0,00 %	0,00 %	15	0,95 %	93,75 %	1	4,35 %	6,25 %	16	1,00 %
1,85 %	9,09 %	11	0,70 %	91,67 %	1	4,35 %	8,33 %	12	0,75 %
7,41 %	3,77 %	106	6,71 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	106	6,62 %
0,00 %	0,00 %	31	1,96 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	31	1,94 %
22,22 %	4,14 %	290	18,37 %	98,31 %	5	21,74 %	1,69 %	295	18,41 %
0,00 %	0,00 %	12	0,76 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	12	0,75 %
0,00 %	0,00 %	4	0,25 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	4	0,25 %
1,85 %	25,00 %	4	0,25 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	4	0,25 %
0,00 %	0,00 %	6	0,38 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	6	0,37 %
5,56 %	5,66 %	53	3,36 %	96,36 %	2	8,70 %	3,64 %	55	3,43 %
3,70 %	4,55 %	44	2,79 %	97,78 %	1	4,35 %	2,22 %	45	2,81 %
0,00 %	--	0	0,00 %	--	0	0,00 %	--	0	0,00 %
0,00 %	0,00 %	4	0,25 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	4	0,25 %
3,70 %	5,00 %	40	2,53 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	40	2,50 %
14,81 %	6,35 %	126	7,98 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	126	7,87 %
3,70 %	4,17 %	48	3,04 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	48	3,00 %
11,11 %	3,70 %	162	10,26 %	97,59 %	4	17,39 %	2,41 %	166	10,36 %
0,00 %	0,00 %	17	1,08 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	17	1,06 %
14,81 %	1,74 %	459	29,07 %	99,78 %	1	4,35 %	0,22 %	460	28,71 %
3,70 %	25,00 %	8	0,51 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	8	0,50 %
1,85 %	2,27 %	44	2,79 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	44	2,75 %
0,00 %	0,00 %	15	0,95 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	15	0,94 %
0,00 %	0,00 %	9	0,57 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	9	0,56 %
1,85 %	2,78 %	36	2,28 %	92,31 %	3	13,04 %	7,69 %	39	2,43 %
0,00 %	0,00 %	5	0,32 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	5	0,31 %
100,00 %	3,42 %	1.579	100,00 %	98,56 %	23	100,00 %	1,44 %	1.602	100,00 %

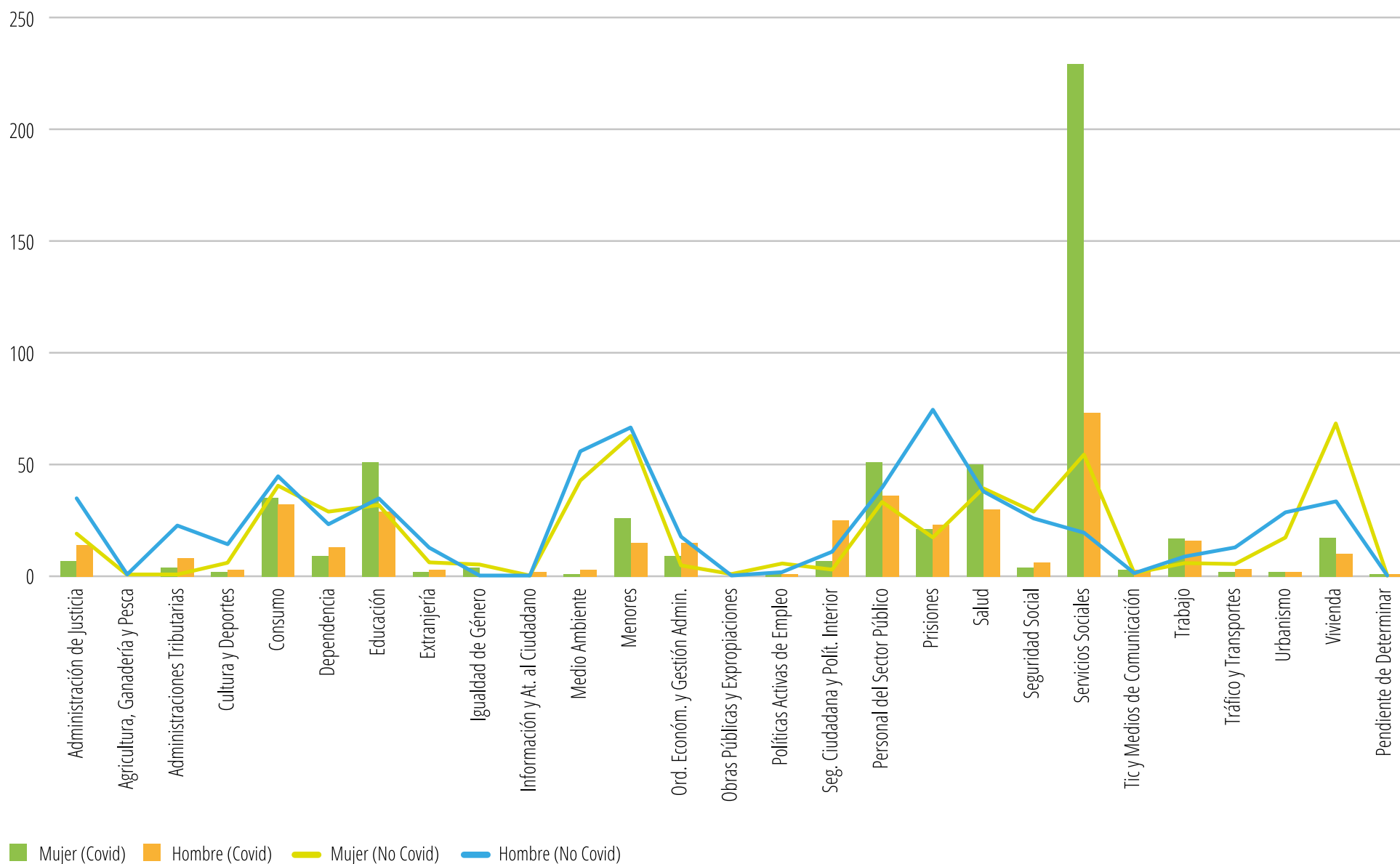
Tabla 8*.

MATERIA	Covid	No Covid	Total Mujer	Covid	No Covid	Total Hombre	Covid	No Covid
Administración de Justicia	11	77	88	18	125	143	1	4
Agricultura, Ganadería y Pesca	0	2	2	0	11	11	0	0
Administraciones Tributarias	6	25	31	9	79	88	0	0
Cultura y Deportes	3	14	17	7	37	44	1	9
Consumo	56	123	179	46	166	212	4	23
Dependencia	11	148	159	20	99	119	0	4
Educación	196	225	421	82	122	204	12	9
Extranjería	5	29	34	7	61	68	0	6
Igualdad de Género	4	10	14	0	1	1	0	0
Información y At. al Ciudadano	1	0	1	2	0	2	1	0
Medio Ambiente	1	127	128	5	206	211	0	16
Menores	31	174	205	19	181	200	3	22
Ord. Económ. y Gestión Admin.	17	29	46	25	73	98	2	1
Obras Públicas y Expropiaciones	0	8	8	0	13	13	0	2
Políticas Activas de Empleo	2	14	16	2	11	13	0	0
Seg. Ciudadana y Polít. Interior	7	15	22	31	31	62	2	5
Personal del Sector Público	64	210	274	54	209	263	8	27
Prisiones	21	31	52	25	166	191	2	5
Salud	89	141	230	67	116	183	6	6
Seguridad Social	9	88	97	8	83	91	0	2
Servicios Sociales	333	214	547	118	103	221	8	6
Tic y Medios de Comunicación	3	3	6	3	9	12	2	1
Trabajo	18	24	42	25	44	69	1	1
Tráfico y Transportes	9	33	42	6	60	66	0	5
Urbanismo	4	57	61	5	85	90	0	7
Vivienda	20	227	247	15	104	119	1	9
Pendiente de Determinar	4	124	128	1	99	100	0	30
TOTAL	925	2.172	3.097	600	2.294	2.894	54	200

Total Sin determinar	Covid Quejas I.Partes	No Covid Quejas I.Partes	Quejas I.Partes
5	30	206	236
0	0	13	13
0	15	104	119
10	11	60	71
27	106	312	418
4	31	251	282
21	290	356	646
6	12	96	108
0	4	11	15
1	4	0	4
16	6	349	355
25	53	377	430
3	44	103	147
2	0	23	23
0	4	25	29
7	40	51	91
35	126	446	572
7	48	202	250
12	162	263	425
2	17	173	190
14	459	323	782
3	8	13	21
2	44	69	113
5	15	98	113
7	9	149	158
10	36	340	376
30	5	253	258
254	1.579	4.666	6.245

* (La tabla recoge el número de quejas distribuido por materias y género, considerando también las quejas en las que no está determinado el género, -sin determinar SD- así como la diferencia entre las recibidas a instancia de parte y las quejas incoadas de oficio. En todos los casos se distinguen las quejas relativas a COVID19 de las no relativas a la pandemia).

Gráfico 11.



1.1.12. CONSULTAS CON MATERIA TRANSVERSAL COVID-19 POR MATERIA Y GÉNERO. PERÍODO DEL 01/01/20 AL 30/09/20.

Tabla 9*.

MATERIA	MUJER	%Mujer respecto Total Mujeres	%Mujer respecto Total Materia	HOMBRE	%Hombre respecto Total Hombres
Administración de Justicia	10	0,46 %	33,33 %	18	1,58 %
Agricultura, Ganadería y Pesca	2	0,09 %	100,00 %	0	0,00 %
Administraciones Tributarias	10	0,46 %	58,82 %	7	0,61 %
Cultura y Deportes	1	0,05 %	25,00 %	2	0,18 %
Consumo	69	3,14 %	51,88 %	60	5,27 %
Dependencia	25	1,14 %	67,57 %	11	0,97 %
Educación	205	9,34 %	73,21 %	70	6,15 %
Extranjería	27	1,23 %	46,55 %	30	2,63 %
Igualdad de Género	3	0,14 %	75,00 %	1	0,09 %
Información y Atención al Ciudadano	29	1,32 %	46,77 %	25	2,19 %
Medio Ambiente	12	0,55 %	57,14 %	8	0,70 %
Menores	67	3,05 %	53,60 %	52	4,57 %
Ord. Económica y Gestión Administrativa	21	0,96 %	50,00 %	19	1,67 %
Obras Públicas y Expropiaciones	1	0,05 %	100,00 %	0	0,00 %
Políticas Activas de Empleo	1	0,05 %	16,67 %	2	0,18 %
Seguridad Ciudadana y Política Interior	56	2,55 %	43,41 %	68	5,97 %
Personal del Sector Público	19	0,87 %	59,38 %	13	1,14 %
Prisiones	53	2,42 %	82,81 %	10	0,88 %
Salud	88	4,01 %	63,31 %	48	4,21 %
Seguridad Social	149	6,79 %	63,40 %	75	6,58 %
Servicios Sociales	1.120	51,05 %	68,59 %	449	39,42 %
Tic y Medios de Comunicación	5	0,23 %	41,67 %	5	0,44 %
Trabajo	53	2,42 %	42,06 %	70	6,15 %
Tráfico y Transportes	19	0,87 %	45,24 %	19	1,67 %
Urbanismo	3	0,14 %	75,00 %	1	0,09 %
Vivienda	140	6,38 %	61,67 %	73	6,41 %
Pendiente de Determinar	6	0,27 %	66,67 %	3	0,26 %
TOTAL	2.194	100,00 %	63,15 %	1.139	100,00 %

Con respecto a las consultas recibidas en el período que han sido identificadas con materia transversal COVID-19, en términos absolutos el 63,15% de las consultas han sido realizadas por mujeres, frente a un 32,79% presentadas por hombres (las restantes están sin determinar).

%Hombre respecto Total Materia	SD	%SD respecto Total SD	%SD respecto Total Materia	Total consultas por Materia	% respecto a Total Consultas
60,00 %	2	1,42 %	6,67 %	30	0,86 %
0,00 %	0	0,00 %	0,00 %	2	0,06 %
41,18 %	0	0,00 %	0,00 %	17	0,49 %
50,00 %	1	0,71 %	25,00 %	4	0,12 %
45,11 %	4	2,84 %	3,01 %	133	3,83 %
29,73 %	1	0,71 %	2,70 %	37	1,07 %
25,00 %	5	3,55 %	1,79 %	280	8,06 %
51,72 %	1	0,71 %	1,72 %	58	1,67 %
25,00 %	0	0,00 %	0,00 %	4	0,12 %
40,32 %	8	5,67 %	12,90 %	62	1,78 %
38,10 %	1	0,71 %	4,76 %	21	0,60 %
41,60 %	6	4,26 %	4,80 %	125	3,60 %
45,24 %	2	1,42 %	4,76 %	42	1,21 %
0,00 %	0	0,00 %	0,00 %	1	0,03 %
33,33 %	3	2,13 %	50,00 %	6	0,17 %
52,71 %	5	3,55 %	3,88 %	129	3,71 %
40,63 %	0	0,00 %	0,00 %	32	0,92 %
15,63 %	1	0,71 %	1,56 %	64	1,84 %
34,53 %	3	2,13 %	2,16 %	139	4,00 %
31,91 %	11	7,80 %	4,68 %	235	6,76 %
27,50 %	64	45,39 %	3,92 %	1.633	47,01 %
41,67 %	2	1,42 %	16,67 %	12	0,35 %
55,56 %	3	2,13 %	2,38 %	126	3,63 %
45,24 %	4	2,84 %	9,52 %	42	1,21 %
25,00 %	0	0,00 %	0,00 %	4	0,12 %
32,16 %	14	9,93 %	6,17 %	227	6,53 %
33,33 %	0	0,00 %	0,00 %	9	0,26 %
32,79 %	141	100,00 %	4,06 %	3.474	100,00 %

* (La tabla recoge el número y porcentaje de consultas distribuido por materias y género, considerando también las consultas en las que no está determinado el género, -sin determinar SD-).

Son abundantes las materias en las que el porcentaje de consultas presentadas por mujeres es superior al 60%, si bien aquellas materias en las que hay un número significativo de consultas (mayor a 100) son educación (73,21%), salud (63,31%), seguridad social (63,40%), servicios sociales (68,59%) y

Tabla 10*.

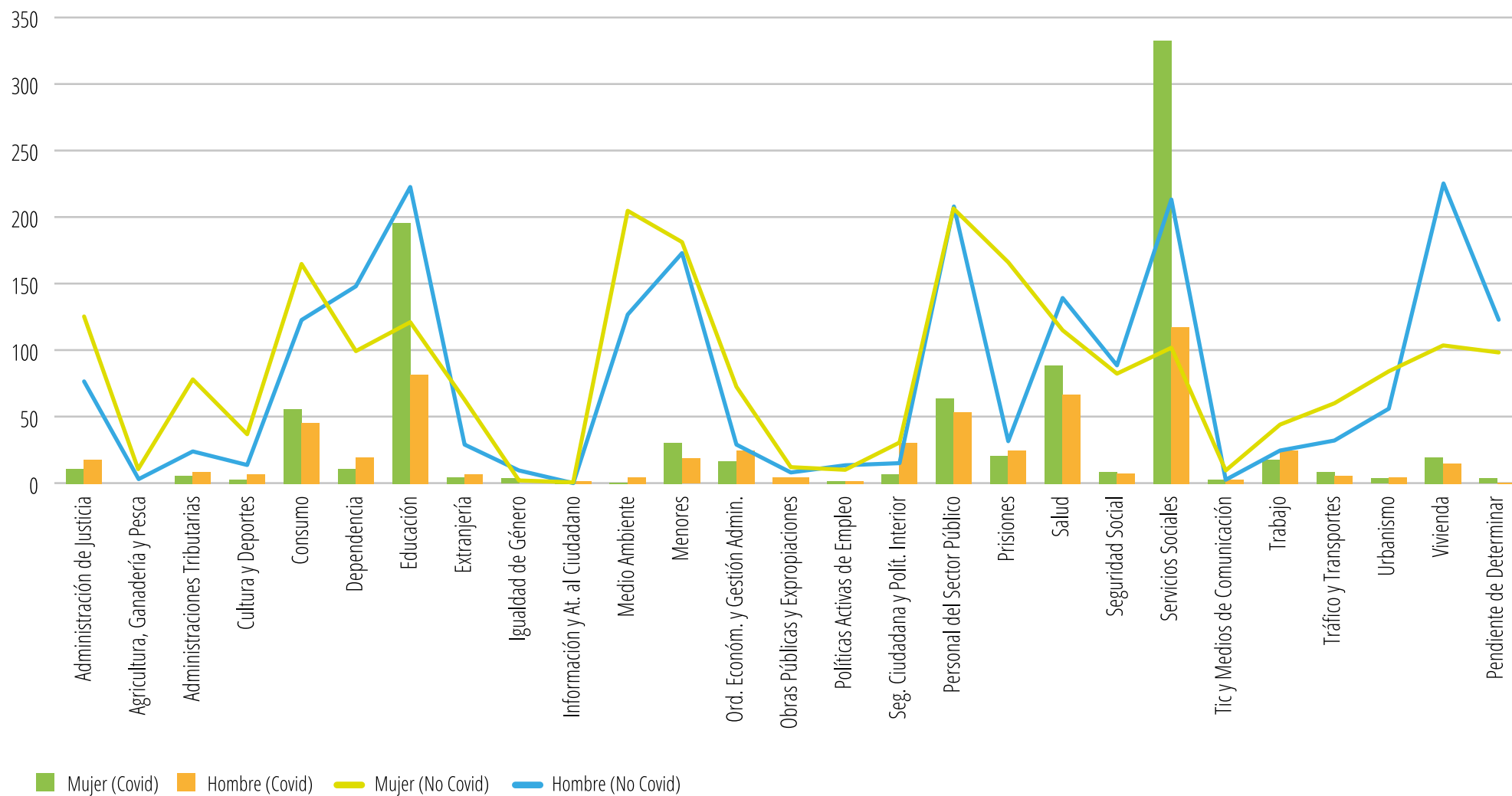
MATERIA	Covid	No Covid	Total Mujer	Covid	No Covid
Administración de Justicia	10	155	165	18	157
Agricultura, Ganadería y Pesca	2	3	5	0	13
Administraciones Tributarias	10	59	69	7	97
Cultura y Deportes	1	15	16	2	47
Consumo	69	190	259	60	192
Dependencia	25	279	304	11	178
Educación	205	219	424	70	116
Extranjería	27	148	175	30	161
Igualdad de Género	3	39	42	1	1
Información y Atención al Ciudadano	29	718	747	25	576
Medio Ambiente	12	135	147	8	200
Menores	67	414	481	52	210
Ord. Económica y Gestión Admin.	21	67	88	19	86
Obras Públicas y Expropiaciones	1	16	17	0	10
Políticas Activas de Empleo	1	13	14	2	20
Seguridad Ciudadana y Política Interior	56	25	81	68	66
Personal del Sector Público	19	125	144	13	169
Prisiones	53	53	106	10	41
Salud	88	258	346	48	194
Seguridad Social	149	215	364	75	196
Servicios Sociales	1.120	1.083	2.203	449	518
Tic y Medios de Comunicación	5	4	9	5	8
Trabajo	53	42	95	70	55
Tráfico y Transportes	19	34	53	19	75
Urbanismo	3	77	80	1	128
Vivienda	140	734	874	73	271
Pendiente de Determinar	6	142	148	3	125
TOTAL	2.194	5.262	7.456	1.139	3.910

vivienda (61,67%). Se trata de una consecuencia lógica del mayor porcentaje de consultas realizadas por mujeres. En ninguna materia las consultas presentadas por hombres son mayoritarias (superior al 60%).

* (La tabla recoge el número de consultas distribuido por materias y género, considerando también las consultas en las que no está determinado el género, -sin determinar SD-. En todos los casos se distinguen las consultas relativas a COVID19 de las no relativas a la pandemia).

Total Hombre	Covid	No Covid	Total Sin determinar	Covid Total	No Covid Total	Total
175	2	13	15	30	325	355
13	0	2	2	2	18	20
104	0	1	1	17	157	174
49	1	2	3	4	64	68
252	4	14	18	133	396	529
189	1	4	5	37	461	498
186	5	12	17	280	347	627
191	1	4	5	58	313	371
2	0	3	3	4	43	47
601	8	86	94	62	1.380	1.442
208	1	11	12	21	346	367
262	6	21	27	125	645	770
105	2	5	7	42	158	200
10	0	0	0	1	26	27
22	3	0	3	6	33	39
134	5	7	12	129	98	227
182	0	4	4	32	298	330
51	1	6	7	64	100	164
242	3	5	8	139	457	596
271	11	14	25	235	425	660
967	64	51	115	1.633	1.652	3.285
13	2	1	3	12	13	25
125	3	1	4	126	98	224
94	4	4	8	42	113	155
129	0	6	6	4	211	215
344	14	27	41	227	1.032	1.259
128	0	14	14	9	281	290
5.049	141	318	459	3.474	9.490	12.964

Gráfico 12.



1.1.13. QUEJAS POR MATERIA Y GÉNERO. PERÍODO DEL ESTADO DE ALARMA (15/03/20 A 21/06/20).

Tabla 11*.

MATERIAS	Mujer	%Mujer respecto Total Mujeres	%Mujer respecto Total Materia	Hombre	%Hombre respecto Total Hombres	%Hombre respecto Total Materia	Sin determinar
Administración de Justicia (76)	26	2,38 %	34,21 %	49	4,92 %	64,47 %	1
Agricultura, Ganadería y Pesca (2)	1	0,09 %	50,00 %	1	0,10 %	50,00 %	0
Administraciones Tributarias (36)	5	0,46 %	13,89 %	31	3,12 %	86,11 %	0
Cultura y Deportes (33)	8	0,73 %	24,24 %	17	1,71 %	51,52 %	8
Consumo (163)	76	6,97 %	46,63 %	77	7,74 %	47,24 %	10
Dependencia (74)	38	3,48 %	51,35 %	36	3,62 %	48,65 %	0
Educación (151)	83	7,61 %	54,97 %	64	6,43 %	42,38 %	4
Extranjería (25)	8	0,73 %	32,00 %	16	1,61 %	64,00 %	1
Igualdad de Género (9)	9	0,82 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	0
Información y At. al Ciudadano (3)	0	0,00 %	0,00 %	2	0,20 %	66,67 %	1
Medio Ambiente (106)	44	4,03 %	41,51 %	59	5,93 %	55,66 %	3
Menores (177)	89	8,16 %	50,28 %	82	8,24 %	46,33 %	6
Ord. Econ. y Gestión Admin. (47)	14	1,28 %	29,79 %	33	3,32 %	70,21 %	0
Obras Públicas y Expropiaciones (1)	1	0,09 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	0
Políticas Activas de Empleo (10)	7	0,64 %	70,00 %	3	0,30 %	30,00 %	0
Seg. Ciudadana y Polít. Interior (48)	10	0,92 %	20,83 %	36	3,62 %	75,00 %	2
Personal del Sector Público (165)	85	7,79 %	51,52 %	76	7,64 %	46,06 %	4
Prisiones (139)	39	3,57 %	28,06 %	98	9,85 %	70,50 %	2
Salud (162)	90	8,25 %	55,56 %	68	6,83 %	41,98 %	4
Seguridad Social (66)	33	3,02 %	50,00 %	32	3,22 %	48,48 %	1
Servicios Sociales (384)	284	26,03 %	73,96 %	93	9,35 %	24,22 %	7
Tic y Medios de Comunicación (11)	4	0,37 %	36,36 %	5	0,50 %	45,45 %	2
Trabajo (49)	23	2,11 %	46,94 %	25	2,51 %	51,02 %	1
Tráfico y Transportes (25)	8	0,73 %	32,00 %	16	1,61 %	64,00 %	1
Urbanismo (51)	19	1,74 %	37,25 %	31	3,12 %	60,78 %	1
Vivienda (133)	86	7,88 %	64,66 %	44	4,42 %	33,08 %	3
Pendiente de Determinar (2)	1	0,09 %	50,00 %	1	0,10 %	50,00 %	0
TOTAL (2148)	1.091	100,00 %	50,79 %	995	100,00 %	46,32 %	62

* (La tabla recoge el número y porcentaje de quejas distribuido por materias y género, considerando también las quejas en las que no está determinado el género, -sin determinar SD- así como la diferencia entre las recibidas a instancia de parte y las quejas incoadas de oficio).

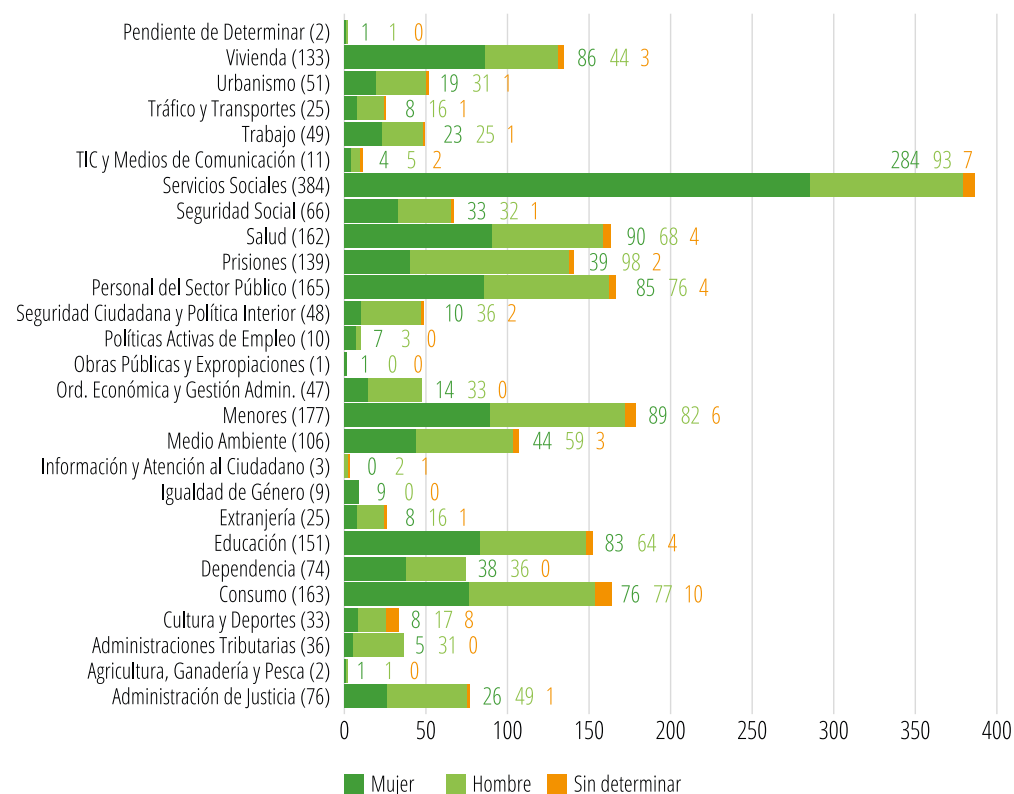
%SD respecto Total SD	%SD respecto Total Materia	Queja IPartes	%Ipartes respecto a Total Quejas Inst. Parte	%Ipartes respecto a Total Quejas por Materia	OFICIO	%Oficio respecto a Total Quejas de Oficio	%Oficio respecto a Total Quejas por Materia	TOTAL	%Total Materia respecto al Total Quejas
1,61 %	1,32 %	76	3,54 %	92,68 %	6	16,67 %	7,32 %	82	3,75 %
0,00 %	0,00 %	2	0,09 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	2	0,09 %
0,00 %	0,00 %	36	1,68 %	97,30 %	1	2,78 %	2,70 %	37	1,69 %
12,90 %	24,24 %	33	1,54 %	97,06 %	1	2,78 %	2,94 %	34	1,56 %
16,13 %	6,13 %	163	7,59 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	163	7,46 %
0,00 %	0,00 %	74	3,45 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	74	3,39 %
6,45 %	2,65 %	151	7,03 %	95,57 %	7	19,44 %	4,43 %	158	7,23 %
1,61 %	4,00 %	25	1,16 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	25	1,14 %
0,00 %	0,00 %	9	0,42 %	69,23 %	4	11,11 %	30,77 %	13	0,60 %
1,61 %	33,33 %	3	0,14 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	3	0,14 %
4,84 %	2,83 %	106	4,93 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	106	4,85 %
9,68 %	3,39 %	177	8,24 %	95,16 %	9	25,00 %	4,84 %	186	8,52 %
0,00 %	0,00 %	47	2,19 %	97,92 %	1	2,78 %	2,08 %	48	2,20 %
0,00 %	0,00 %	1	0,05 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	1	0,05 %
0,00 %	0,00 %	10	0,47 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	10	0,46 %
3,23 %	4,17 %	48	2,23 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	48	2,20 %
6,45 %	2,42 %	165	7,68 %	99,40 %	1	2,78 %	0,60 %	166	7,60 %
3,23 %	1,44 %	139	6,47 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	139	6,36 %
6,45 %	2,47 %	162	7,54 %	98,78 %	2	5,56 %	1,22 %	164	7,51 %
1,61 %	1,52 %	66	3,07 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	66	3,02 %
11,29 %	1,82 %	384	17,88 %	99,74 %	1	2,78 %	0,26 %	385	17,63 %
3,23 %	18,18 %	11	0,51 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	11	0,50 %
1,61 %	2,04 %	49	2,28 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	49	2,24 %
1,61 %	4,00 %	25	1,16 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	25	1,14 %
1,61 %	1,96 %	51	2,37 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	51	2,34 %
4,84 %	2,26 %	133	6,19 %	97,79 %	3	8,33 %	2,21 %	136	6,23 %
0,00 %	0,00 %	2	0,09 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	2	0,09 %
100,00 %	2,89 %	2.148	100,00 %	98,35 %	36	100,00 %	1,65 %	2.184	100,00 %

Con respecto a las quejas recibidas en el período, en términos absolutos el 50,79% de las quejas han sido presentadas por mujeres, frente a un 46,32% presentadas por hombres (las restantes están sin determinar).

Las materias con un número significativo de quejas (más de 50) en las que el porcentaje de quejas presentadas por mujeres es superior al 60% son las siguientes: servicios sociales (73,96%) y vivienda (64,66%).

Las quejas presentadas por hombres son mayoritarias (superior al 60%) en las materias de justicia (64,47%), administraciones tributarias (86,11%), ordenación económica y gestión administrativa (70,21%), y prisiones (70,50%).

Gráfico 13.



1.1.14. CONSULTAS POR MATERIA Y GÉNERO. PERÍODO DEL ESTADO DE ALARMA (15/03/20 A 21/06/20).

Con respecto a las consultas recibidas en el período, en términos absolutos el 59,39% de las consultas han sido presentadas por mujeres, frente a un 36,33% presentadas por hombres (las restantes están sin determinar).

Las materias con un número significativo de consultas (más de 100) en las que el porcentaje de las mismas presentadas por mujeres es superior al 60% son las siguientes: dependencia (61,99%), menores (61,03%), servicios sociales (68,23%) y vivienda (65,98%).

Las consultas presentadas por hombres no son mayoritarias (superior al 60%) en ninguna materia con un número significativo de consultas (más de 100).

Gráfico 14.

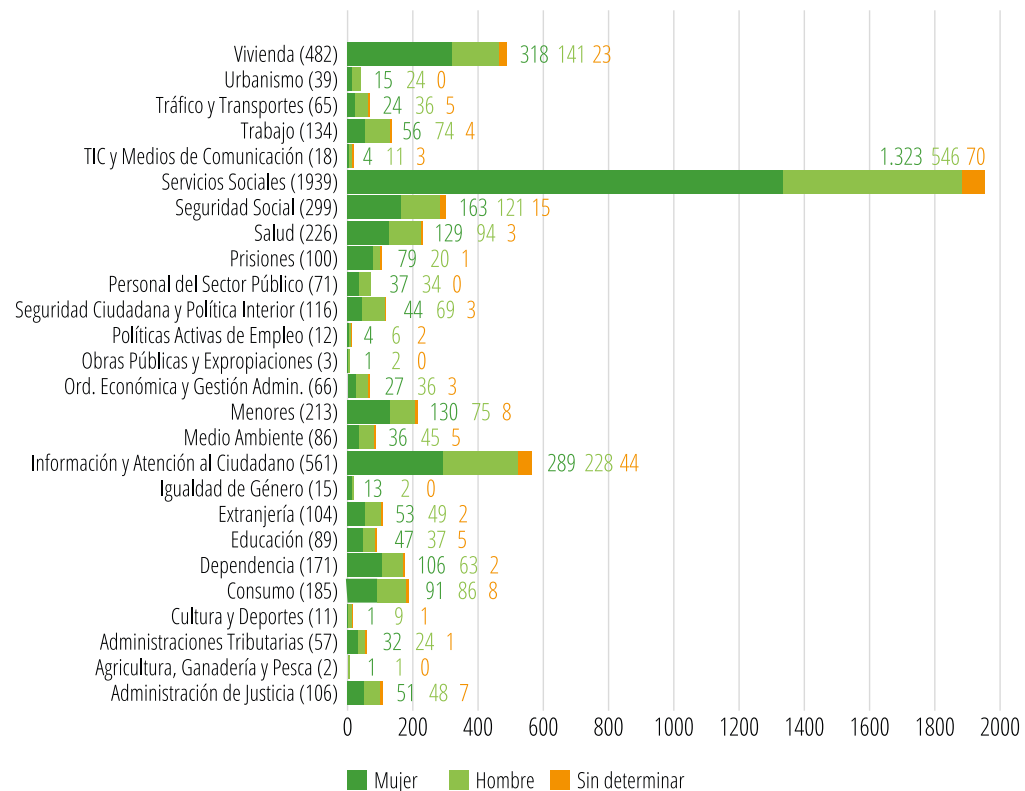


Tabla 12*.

MATERIAS	Mujer	%Mujer respecto Total Mujeres	%Mujer respecto Total Materia	Hombre
Administración de Justicia (106)	51	1,63 %	48,11 %	48
Agricultura, Ganadería y Pesca (2)	1	0,03 %	50,00 %	1
Administraciones Tributarias (57)	32	1,02 %	56,14 %	24
Cultura y Deportes (11)	1	0,03 %	9,09 %	9
Consumo (185)	91	2,91 %	49,19 %	86
Dependencia (171)	106	3,39 %	61,99 %	63
Educación (89)	47	1,50 %	52,81 %	37
Extranjería (104)	53	1,69 %	50,96 %	49
Igualdad de Género (15)	13	0,42 %	86,67 %	2
Información y Atención al Ciudadano (561)	289	9,24 %	51,52 %	228
Medio Ambiente (86)	36	1,15 %	41,86 %	45
Menores (213)	130	4,16 %	61,03 %	75
Ord. Económica y Gestión Administrativa (66)	27	0,86 %	40,91 %	36
Obras Públicas y Expropiaciones (3)	1	0,03 %	33,33 %	2
Políticas Activas de Empleo (12)	4	0,13 %	33,33 %	6
Seguridad Ciudadana y Política Interior (116)	44	1,41 %	37,93 %	69
Personal del Sector Público (71)	37	1,18 %	52,11 %	34
Prisiones (100)	79	2,53 %	79,00 %	20
Salud (226)	129	4,13 %	57,08 %	94
Seguridad Social (299)	163	5,21 %	54,52 %	121
Servicios Sociales (1939)	1.323	42,31 %	68,23 %	546
Tic y Medios de Comunicación (18)	4	0,13 %	22,22 %	11
Trabajo (134)	56	1,79 %	41,79 %	74
Tráfico y Transportes (65)	24	0,77 %	36,92 %	36
Urbanismo (39)	15	0,48 %	38,46 %	24
Vivienda (482)	318	10,17 %	65,98 %	141
Pendiente de Determinar (95)	53	1,69 %	55,79 %	32
TOTAL (5265)	3.127	100,00 %	59,39 %	1.913

* (La tabla recoge el número y porcentaje de consultas distribuido por materias y género, considerando también las consultas en las que no está determinado el género, -sin determinar SD-).

%Hombre respecto Total Hombres	%Hombre respecto Total Materia	Sin determinar	%SD respecto Total SD	%SD respecto Total Materia	Total consultas por Materia	% respecto a Total Consultas
2,51 %	45,28 %	7	3,11 %	6,60 %	106	2,01 %
0,05 %	50,00 %	0	0,00 %	0,00 %	2	0,04 %
1,25 %	42,11 %	1	0,44 %	1,75 %	57	1,08 %
0,47 %	81,82 %	1	0,44 %	9,09 %	11	0,21 %
4,50 %	46,49 %	8	3,56 %	4,32 %	185	3,51 %
3,29 %	36,84 %	2	0,89 %	1,17 %	171	3,25 %
1,93 %	41,57 %	5	2,22 %	5,62 %	89	1,69 %
2,56 %	47,12 %	2	0,89 %	1,92 %	104	1,98 %
0,10 %	13,33 %	0	0,00 %	0,00 %	15	0,28 %
11,92 %	40,64 %	44	19,56 %	7,84 %	561	10,66 %
2,35 %	52,33 %	5	2,22 %	5,81 %	86	1,63 %
3,92 %	35,21 %	8	3,56 %	3,76 %	213	4,05 %
1,88 %	54,55 %	3	1,33 %	4,55 %	66	1,25 %
0,10 %	66,67 %	0	0,00 %	0,00 %	3	0,06 %
0,31 %	50,00 %	2	0,89 %	16,67 %	12	0,23 %
3,61 %	59,48 %	3	1,33 %	2,59 %	116	2,20 %
1,78 %	47,89 %	0	0,00 %	0,00 %	71	1,35 %
1,05 %	20,00 %	1	0,44 %	1,00 %	100	1,90 %
4,91 %	41,59 %	3	1,33 %	1,33 %	226	4,29 %
6,33 %	40,47 %	15	6,67 %	5,02 %	299	5,68 %
28,54 %	28,16 %	70	31,11 %	3,61 %	1.939	36,83 %
0,58 %	61,11 %	3	1,33 %	16,67 %	18	0,34 %
3,87 %	55,22 %	4	1,78 %	2,99 %	134	2,55 %
1,88 %	55,38 %	5	2,22 %	7,69 %	65	1,23 %
1,25 %	61,54 %	0	0,00 %	0,00 %	39	0,74 %
7,37 %	29,25 %	23	10,22 %	4,77 %	482	9,15 %
1,67 %	33,68 %	10	4,44 %	10,53 %	95	1,80 %
100,00 %	36,33 %	225	100,00 %	4,27 %	5.265	100,00 %

1.1.15. QUEJAS CON MATERIA TRANSVERSAL COVID-19 POR MATERIA Y GÉNERO. PERÍODO DEL ESTADO DE ALARMA (15/03/20 A 21/06/20).

Tabla 13*.

MATERIAS	MUJER	%Mujer respecto Total Mujeres	%Mujer respecto Total Materia	HOMBRE	%Hombre respecto Total Hom-bres	%Hombre respecto Total Ma-teria	SD
Administración de Justicia	7	1,26 %	31,82 %	14	3,83 %	63,64 %	1
Agricultura, Ganadería y Pesca	0	0,00 %	--	0	0,00 %	--	0
Administraciones Tributarias	4	0,72 %	33,33 %	8	2,19 %	66,67 %	0
Cultura y Deportes	2	0,36 %	33,33 %	3	0,82 %	50,00 %	1
Consumo	35	6,31 %	50,72 %	32	8,74 %	46,38 %	2
Dependencia	9	1,62 %	40,91 %	13	3,55 %	59,09 %	0
Educación	51	9,19 %	60,71 %	29	7,92 %	34,52 %	4
Extranjería	2	0,36 %	40,00 %	3	0,82 %	60,00 %	0
Igualdad de Género	4	0,72 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	0
Información y At. al Ciudadano	0	0,00 %	0,00 %	2	0,55 %	66,67 %	1
Medio Ambiente	1	0,18 %	25,00 %	3	0,82 %	75,00 %	0
Menores	26	4,68 %	60,47 %	15	4,10 %	34,88 %	2
Ord. Econ. y Gestión Admin.	9	1,62 %	37,50 %	15	4,10 %	62,50 %	0
Obras Públicas y Expropiaciones	0	0,00 %	--	0	0,00 %	--	0
Políticas Activas de Empleo	1	0,18 %	50,00 %	1	0,27 %	50,00 %	0
Seg. Ciudadana y Política Interior	7	1,26 %	20,59 %	25	6,83 %	73,53 %	2
Personal del Sector Público	51	9,19 %	56,04 %	36	9,84 %	39,56 %	4
Prisiones	21	3,78 %	46,67 %	23	6,28 %	51,11 %	1
Salud	50	9,01 %	60,24 %	30	8,20 %	36,14 %	3
Seguridad Social	4	0,72 %	40,00 %	6	1,64 %	60,00 %	0
Servicios Sociales	229	41,26 %	74,11 %	73	19,95 %	23,62 %	7
Tic y Medios de Comunicación	3	0,54 %	42,86 %	3	0,82 %	42,86 %	1
Trabajo	17	3,06 %	50,00 %	16	4,37 %	47,06 %	1
Tráfico y Transportes	2	0,36 %	40,00 %	3	0,82 %	60,00 %	0
Urbanismo	2	0,36 %	50,00 %	2	0,55 %	50,00 %	0
Vivienda	17	3,06 %	62,96 %	10	2,73 %	37,04 %	0
Pendiente de Determinar	1	0,18 %	50,00 %	1	0,27 %	50,00 %	0
TOTAL transversal COVID	555	100,00 %	58,36 %	366	100,00 %	38,49 %	30

* (La tabla recoge el número y porcentaje de quejas distribuido por materias y género, considerando también las quejas en las que no está determinado el género, -sin determinar SD- así como la diferencia entre las recibidas a instancia de parte y las quejas incoadas de oficio).

%SD respecto Total SD	%SD respecto Total Materia	Quejas IPartes	%IPartes respecto a Total Quejas Inst. Parte	%IPartes respecto a Total Quejas por Materia	OFICIO	%Oficio respecto a Total Quejas de Oficio	%Oficio respecto a Total Quejas por Materia	TOTAL	%Total Materia respecto al Total Quejas
3,33 %	4,55 %	22	2,31 %	84,62 %	4	23,53 %	15,38 %	26	2,69 %
0,00 %	--	0	0,00 %	#DIV/0!	0	0,00 %	--	0	0,00 %
0,00 %	0,00 %	12	1,26 %	92,31 %	1	5,88 %	7,69 %	13	1,34 %
3,33 %	16,67 %	6	0,63 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	6	0,62 %
6,67 %	2,90 %	69	7,26 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	69	7,13 %
0,00 %	0,00 %	22	2,31 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	22	2,27 %
13,33 %	4,76 %	84	8,83 %	95,45 %	4	23,53 %	4,55 %	88	9,09 %
0,00 %	0,00 %	5	0,53 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	5	0,52 %
0,00 %	0,00 %	4	0,42 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	4	0,41 %
3,33 %	33,33 %	3	0,32 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	3	0,31 %
0,00 %	0,00 %	4	0,42 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	4	0,41 %
6,67 %	4,65 %	43	4,52 %	95,56 %	2	11,76 %	4,44 %	45	4,65 %
0,00 %	0,00 %	24	2,52 %	96,00 %	1	5,88 %	4,00 %	25	2,58 %
0,00 %	--	0	0,00 %	--	0	0,00 %	--	0	0,00 %
0,00 %	0,00 %	2	0,21 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	2	0,21 %
6,67 %	5,88 %	34	3,58 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	34	3,51 %
13,33 %	4,40 %	91	9,57 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	91	9,40 %
3,33 %	2,22 %	45	4,73 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	45	4,65 %
10,00 %	3,61 %	83	8,73 %	97,65 %	2	11,76 %	2,35 %	85	8,78 %
0,00 %	0,00 %	10	1,05 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	10	1,03 %
23,33 %	2,27 %	309	32,49 %	99,68 %	1	5,88 %	0,32 %	310	32,02 %
3,33 %	14,29 %	7	0,74 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	7	0,72 %
3,33 %	2,94 %	34	3,58 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	34	3,51 %
0,00 %	0,00 %	5	0,53 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	5	0,52 %
0,00 %	0,00 %	4	0,42 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	4	0,41 %
0,00 %	0,00 %	27	2,84 %	93,10 %	2	11,76 %	6,90 %	29	3,00 %
0,00 %	0,00 %	2	0,21 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %	2	0,21 %
100,00 %	3,15 %	951	100,00 %	98,24 %	17	100,00 %	1,76 %	968	100,00 %

Con respecto a las quejas recibidas en el período que han sido identificadas con materia transversal COVID-19, en términos absolutos el 58,36% de las quejas han sido presentadas por mujeres, frente a un 38,49% presentadas por hombres (las restantes están sin determinar).

Tabla 14*.

MATERIA	Covid	No Covid	Total Mujer	Covid	No Covid	Hombre	Covid	No Covid
Administración de Justicia	7	19	26	14	35	49	1	0
Agricultura, Ganadería y Pesca	0	1	1	0	1	1	0	0
Administraciones Tributarias	4	1	5	8	23	31	0	0
Cultura y Deportes	2	6	8	3	14	17	1	7
Consumo	35	41	76	32	45	77	2	8
Dependencia	9	29	38	13	23	36	0	0
Educación	51	32	83	29	35	64	4	0
Extranjería	2	6	8	3	13	16	0	1
Igualdad de Género	4	5	9	0	0	0	0	0
Información y At. al Ciudadano	0	0	0	2	0	2	1	0
Medio Ambiente	1	43	44	3	56	59	0	3
Menores	26	63	89	15	67	82	2	4
Ord. Económica y Gestión Admin.	9	5	14	15	18	33	0	0
Obras Públicas y Expropiaciones	0	1	1	0	0	0	0	0
Políticas Activas de Empleo	1	6	7	1	2	3	0	0
Seg. Ciudadana y Política Interior	7	3	10	25	11	36	2	0
Personal del Sector Público	51	34	85	36	40	76	4	0
Prisiones	21	18	39	23	75	98	1	1
Salud	50	40	90	30	38	68	3	1
Seguridad Social	4	29	33	6	26	32	0	1
Servicios Sociales	229	55	284	73	20	93	7	0
Tic y Medios de Comunicación	3	1	4	3	2	5	1	1
Trabajo	17	6	23	16	9	25	1	0
Tráfico y Transportes	2	6	8	3	13	16	0	1
Urbanismo	2	17	19	2	29	31	0	1
Vivienda	17	69	86	10	34	44	0	3
Pendiente de Determinar	1	0	1	1	0	1	0	0
TOTAL	555	536	1.091	366	629	995	30	32

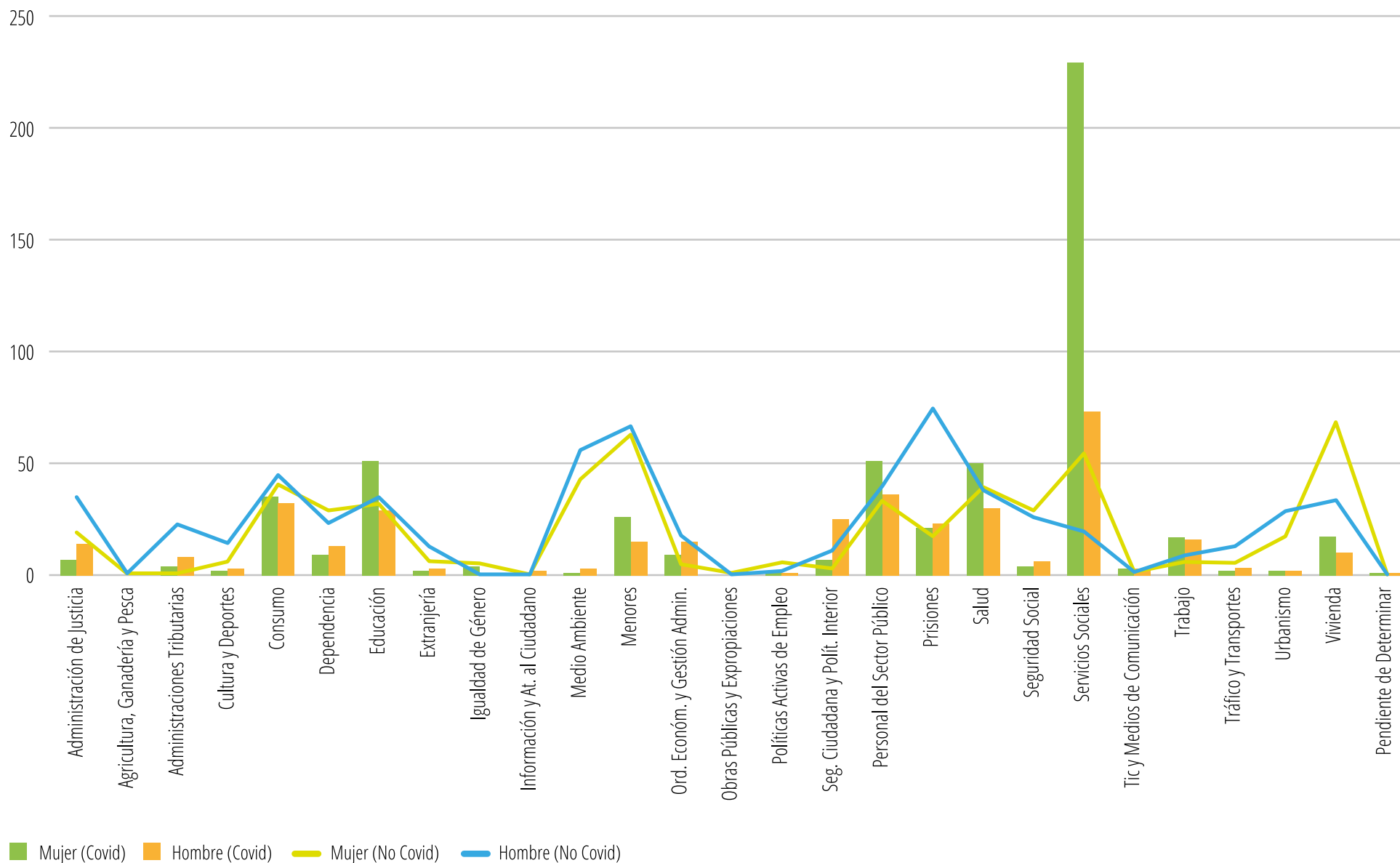
Las materias con un número significativo de quejas (más de 50) en las que el porcentaje de quejas presentadas por mujeres es superior al 60% son las siguientes: educación (60,71%), menores (60,47%), salud (60,24%) y servicios sociales (74,11%).

Las quejas presentadas por hombres son mayoritarias (superior al 60%) en varias materias pero en ningún caso hay un número significativo de quejas.

Sin determinar	Covid Quejas lpartes	No Covid Quejas lpartes	Quejas lpartes
1	22	54	76
0	0	2	2
0	12	24	36
8	6	27	33
10	69	94	163
0	22	52	74
4	84	67	151
1	5	20	25
0	4	5	9
1	3	0	3
3	4	102	106
6	43	134	177
0	24	23	47
0	0	1	1
0	2	8	10
2	34	14	48
4	91	74	165
2	45	94	139
4	83	79	162
1	10	56	66
7	309	75	384
2	7	4	11
1	34	15	49
1	5	20	25
1	4	47	51
3	27	106	133
0	2	0	2
62	951	1.197	2.148

* (La tabla recoge el número de quejas distribuido por materias y género, considerando también las quejas en las que no está determinado el género, -sin determinar SD- así como la diferencia entre las recibidas a instancia de parte y las quejas incoadas de oficio. En todos los casos se distinguen las quejas relativas a COVID19 de las no relativas a la pandemia).

Gráfico 15.



1.1.16. CONSULTAS CON MATERIA TRANSVERSAL COVID-19 POR MATERIA Y GÉNERO. PERÍODO DEL ESTADO DE ALARMA (15/03/20 A 21/06/20).

Tabla 15*.

MATERIA	MUJER	%Mujer respecto Total Mujeres	%Mujer respecto Total Materia	HOMBRE	%Hombre respecto Total Hom-bres	%Hombre respecto Total Materia
Administración de Justicia	5	0,33 %	29,41 %	10	1,19 %	58,82 %
Agricultura, Ganadería y Pesca	0	0,00 %	--	0	0,00 %	--
Administraciones Tributarias	7	0,46 %	58,33 %	5	0,60 %	41,67 %
Cultura y Deportes	0	0,00 %	0,00 %	1	0,12 %	50,00 %
Consumo	49	3,19 %	52,69 %	40	4,77 %	43,01 %
Dependencia	17	1,11 %	70,83 %	6	0,72 %	25,00 %
Educación	18	1,17 %	58,06 %	11	1,31 %	35,48 %
Extranjería	17	1,11 %	37,78 %	27	3,22 %	60,00 %
Igualdad de Género	3	0,20 %	75,00 %	1	0,12 %	25,00 %
Información y At. al Ciudadano	25	1,63 %	45,45 %	22	2,62 %	40,00 %
Medio Ambiente	7	0,46 %	53,85 %	5	0,60 %	38,46 %
Menores	45	2,93 %	50,00 %	42	5,01 %	46,67 %
Ord. Económ. y Gestión Admin.	9	0,59 %	39,13 %	12	1,43 %	52,17 %
Obras Públicas y Expropiaciones	1	0,07 %	100,00 %	0	0,00 %	0,00 %
Políticas Activas de Empleo	0	0,00 %	0,00 %	1	0,12 %	33,33 %
Seg. Ciudadana y Política Interior	40	2,60 %	40,40 %	56	6,67 %	56,57 %
Personal del Sector Público	11	0,72 %	68,75 %	5	0,60 %	31,25 %
Prisiones	48	3,12 %	84,21 %	8	0,95 %	14,04 %
Salud	61	3,97 %	64,89 %	32	3,81 %	34,04 %
Seguridad Social	97	6,31 %	61,78 %	51	6,08 %	32,48 %
Servicios Sociales	904	58,78 %	68,38 %	368	43,86 %	27,84 %
Tic y Medios de Comunicación	3	0,20 %	33,33 %	4	0,48 %	44,44 %
Trabajo	42	2,73 %	42,00 %	55	6,56 %	55,00 %
Tráfico y Transportes	17	1,11 %	50,00 %	13	1,55 %	38,24 %
Urbanismo	2	0,13 %	66,67 %	1	0,12 %	33,33 %
Vivienda	108	7,02 %	58,70 %	62	7,39 %	33,70 %
Pendiente de Determinar	2	0,13 %	66,67 %	1	0,12 %	33,33 %
TOTAL transversal COVID	1.538	100,00 %	61,74 %	839	100,00 %	33,68 %

Con respecto a las consultas recibidas en el período que han sido identificadas con materia trasversal COVID-19, en términos absolutos el 61,74% de las consultas han sido realizadas por mujeres, frente a un 33,68% presentadas por hombres (las restantes están sin determinar).

SD	%SD respecto Total SD	%SD respecto Total Materia	Total con-sultas por Materia	% respecto a Total Con-sultas
2	1,75 %	11,76 %	17	0,68 %
0	0,00 %	--	0	0,00 %
0	0,00 %	0,00 %	12	0,48 %
1	0,88 %	50,00 %	2	0,08 %
4	3,51 %	4,30 %	93	3,73 %
1	0,88 %	4,17 %	24	0,96 %
2	1,75 %	6,45 %	31	1,24 %
1	0,88 %	2,22 %	45	1,81 %
0	0,00 %	0,00 %	4	0,16 %
8	7,02 %	14,55 %	55	2,21 %
1	0,88 %	7,69 %	13	0,52 %
3	2,63 %	3,33 %	90	3,61 %
2	1,75 %	8,70 %	23	0,92 %
0	0,00 %	0,00 %	1	0,04 %
2	1,75 %	66,67 %	3	0,12 %
3	2,63 %	3,03 %	99	3,97 %
0	0,00 %	0,00 %	16	0,64 %
1	0,88 %	1,75 %	57	2,29 %
1	0,88 %	1,06 %	94	3,77 %
9	7,89 %	5,73 %	157	6,30 %
50	43,86 %	3,78 %	1.322	53,07 %
2	1,75 %	22,22 %	9	0,36 %
3	2,63 %	3,00 %	100	4,01 %
4	3,51 %	11,76 %	34	1,36 %
0	0,00 %	0,00 %	3	0,12 %
14	12,28 %	7,61 %	184	7,39 %
0	0,00 %	0,00 %	3	0,12 %
114	100,00 %	4,58 %	2.491	100,00 %

* (La tabla recoge el número y porcentaje de consultas distribuido por materias y género, considerando también las consultas en las que no está determinado el género, -sin determinar SD-).

Son abundantes las materias en las que el porcentaje de consultas presentadas por mujeres es superior al 60%, si bien aquellas materias en las que hay un

Tabla 16*.

MATERIA	Covid	No Covid	Total Mujer	Covid	No Covid	Total Hombre	Covid	No Covid
Administración de Justicia	5	46	51	10	38	48	2	5
Agricultura, Ganadería y Pesca	0	1	1	0	1	1	0	0
Administraciones Tributarias	7	25	32	5	19	24	0	1
Cultura y Deportes	0	1	1	1	8	9	1	0
Consumo	49	42	91	40	46	86	4	4
Dependencia	17	89	106	6	57	63	1	1
Educación	18	29	47	11	26	37	2	3
Extranjería	17	36	53	27	22	49	1	1
Igualdad de Género	3	10	13	1	1	2	0	0
Información y At.n al Ciudadano	25	264	289	22	206	228	8	36
Medio Ambiente	7	29	36	5	40	45	1	4
Menores	45	85	130	42	33	75	3	5
Ord. Económica y Gestión Admin.	9	18	27	12	24	36	2	1
Obras Públicas y Expropiaciones	1	0	1	0	2	2	0	0
Políticas Activas de Empleo	0	4	4	1	5	6	2	0
Seg. Ciudadana y Política Interior	40	4	44	56	13	69	3	0
Personal del Sector Público	11	26	37	5	29	34	0	0
Prisiones	48	31	79	8	12	20	1	0
Salud	61	68	129	32	62	94	1	2
Seguridad Social	97	66	163	51	70	121	9	6
Servicios Sociales	904	419	1.323	368	178	546	50	20
Tic y Medios de Comunicación	3	1	4	4	7	11	2	1
Trabajo	42	14	56	55	19	74	3	1
Tráfico y Transportes	17	7	24	13	23	36	4	1
Urbanismo	2	13	15	1	23	24	0	0
Vivienda	108	210	318	62	79	141	14	9
Pendiente de Determinar	2	51	53	1	31	32	0	10
TOTAL	1.538	1.589	3.127	839	1.074	1.913	114	111

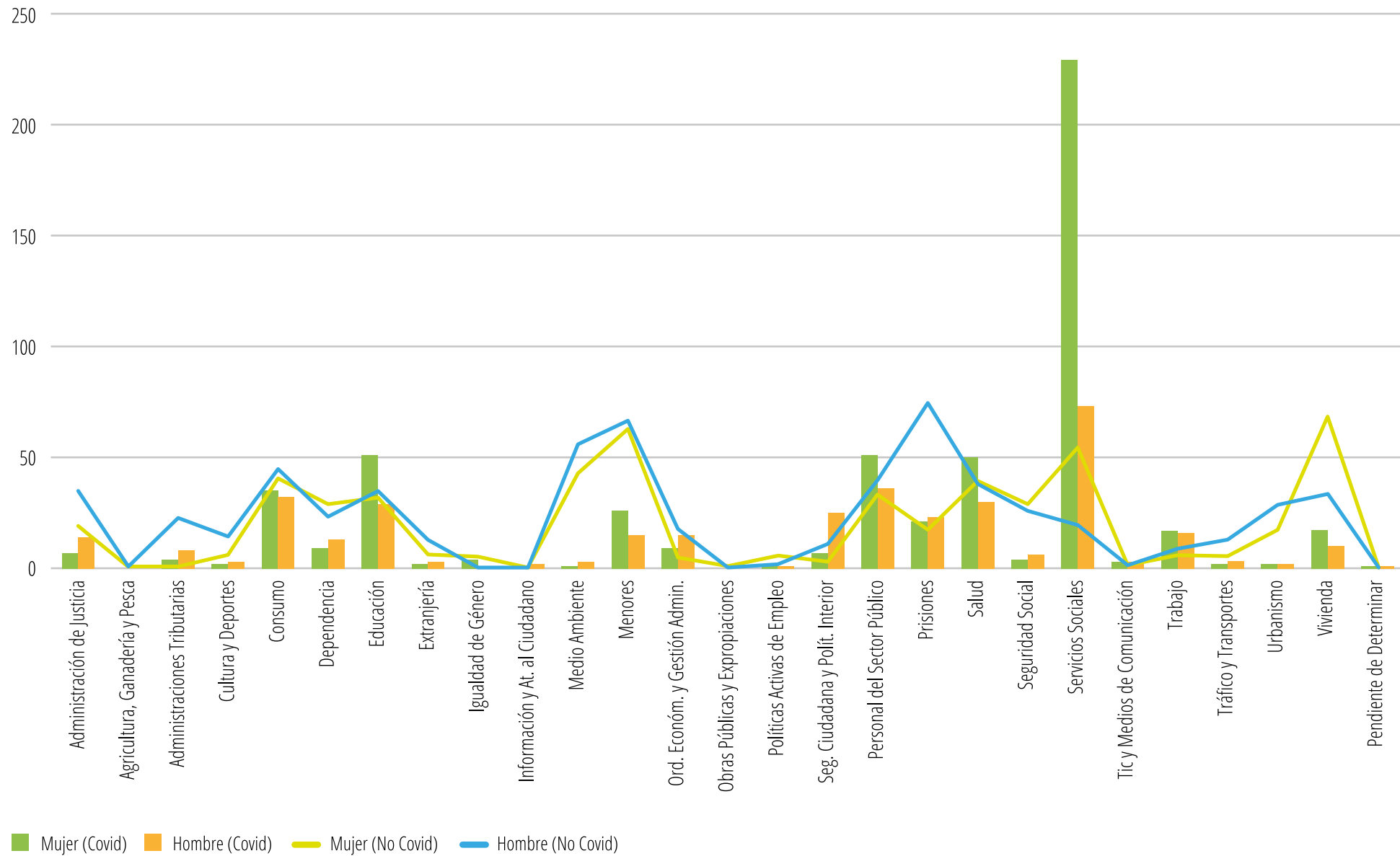
número significativo de consultas (mayor a 100) son salud (64,89%), seguridad social (61,78%) y servicios sociales (68,38%).

En ninguna materia las consultas presentadas por hombres son mayoritarias (superior al 60%).

Total Sin determinar	Covid Total	No Covid Total	Total
7	17	89	106
0	0	20	20
1	12	162	174
1	2	66	68
8	93	436	529
2	24	474	498
5	31	596	627
2	45	326	371
0	4	43	47
44	55	1.387	1.442
5	13	354	367
8	90	680	770
3	23	177	200
0	1	26	27
2	3	36	39
3	99	128	227
0	16	314	330
1	57	107	164
3	94	502	596
15	157	503	660
70	1.322	1.963	3.285
3	9	16	25
4	100	124	224
5	34	121	155
0	3	212	215
23	184	1.075	1.259
10	3	287	290
225	2.491	10.473	12.964

* (La tabla recoge el número de consultas distribuido por materias y género, considerando también las consultas en las que no está determinado el género, -sin determinar SD-. En todos los casos se distinguen las consultas relativas a COVID19 de las no relativas a la pandemia).

Gráfico 16.



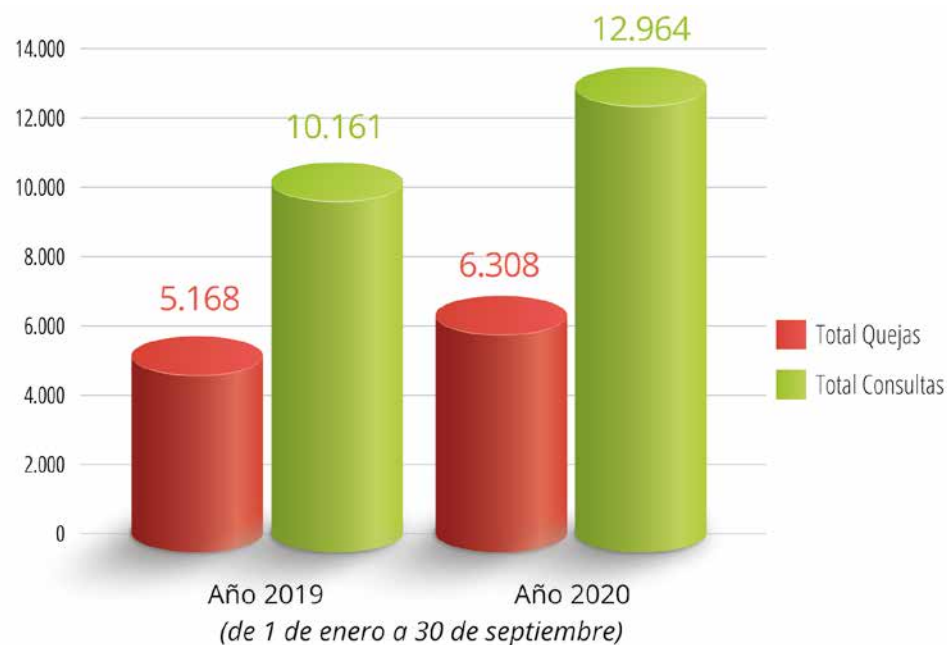
1.1.17. ESTUDIO COMPARATIVO DEL NÚMERO DE QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS ENTRE EL 01/01/19 Y EL 30/09/19 Y LAS RECIBIDAS ENTRE EL 01/01/20 Y EL 30/09/20.

Destaca el incremento porcentual en ambos parámetros. **Las quejas recibidas crecen un 22,30% (de 5.158 quejas a 6.308) y las consultas recibidas crecen un 27,59% (de 10.161 consultas a 12.964 consultas).**

Tabla 17.

	Año 2019	% respecto total anual	Año 2020	% respecto total anual	% incremento respecto a 2019
Total Quejas	5.158	33,67 %	6.308	32,73 %	22,30%
Total Consultas	10.161	66,33 %	12.964	67,27 %	27,59%
Total	15.319	100%	19.272	100%	

Gráfico 17.

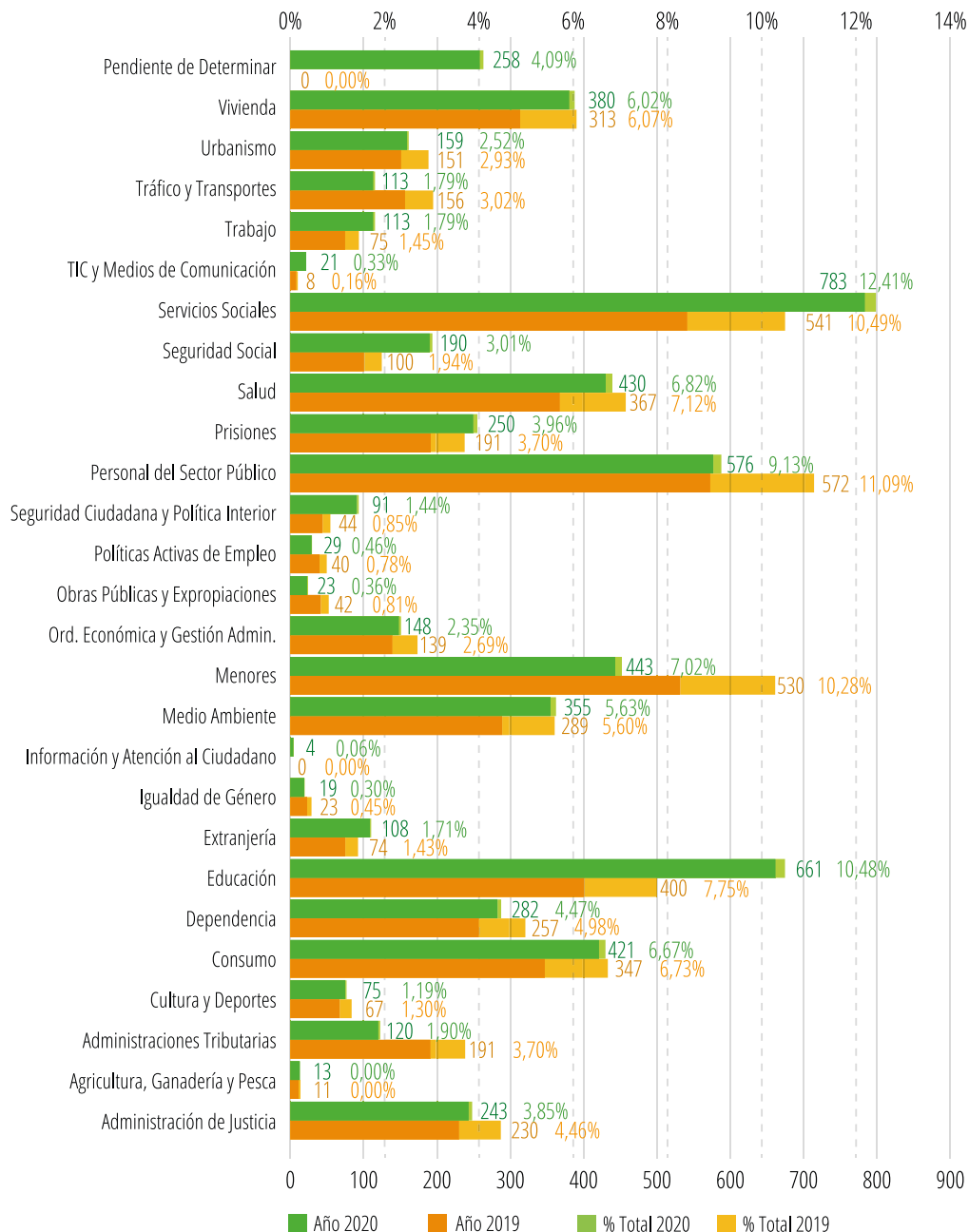


1.1.18. ESTUDIO COMPARATIVO DEL NÚMERO DE QUEJAS POR MATERIA RECIBIDAS ENTRE EL 01/01/19 Y EL 30/09/19 Y LAS RECIBIDAS ENTRE EL 01/01/20 Y EL 30/09/20.

Tabla 18.

MATERIA	Año 2019	% Total 2019	Año 2020	% Total 2020	Incremento de % respecto a Materia	Materia, % respecto a 2019	Incremento respecto a Materia
Administración de Justicia	230	4,46 %	243	3,85 %	-0,61%	105,65%	5,65%
Agricultura, Ganadería y Pesca	11	0,21 %	13	0,21 %	-0,01%	118,18%	18,18%
Administraciones Tributarias	191	3,70 %	120	1,90 %	-1,80%	62,83%	-37,17%
Cultura y Deportes	67	1,30 %	75	1,19 %	-0,11%	111,94%	11,94%
Consumo	347	6,73 %	421	6,67 %	-0,05%	121,33%	21,33%
Dependencia	257	4,98 %	282	4,47 %	-0,51%	109,73%	9,73%
Educación	400	7,75 %	661	10,48 %	2,72%	165,25%	65,25%
Extranjería	74	1,43 %	108	1,71 %	0,28%	145,95%	45,95%
Igualdad de Género	23	0,45 %	19	0,30 %	-0,14%	82,61%	-17,39%
Información y At. al Ciudadano	0	0,00 %	4	0,06 %	0,06%	--	--
Medio Ambiente	289	5,60 %	355	5,63 %	0,02%	122,84%	22,84%
Menores	530	10,28 %	443	7,02 %	-3,25%	83,58%	-16,42%
Ord. Económica y Gestión Admin.	139	2,69 %	148	2,35 %	-0,35%	106,47%	6,47%
Obras Públicas y Expropiaciones	42	0,81 %	23	0,36 %	-0,45%	54,76%	-45,24%
Políticas Activas de Empleo	40	0,78 %	29	0,46 %	-0,32%	72,50%	-27,50%
Seg. Ciudadana y Política Interior	44	0,85 %	91	1,44 %	0,59%	206,82%	106,82%
Personal del Sector Público	572	11,09 %	576	9,13 %	-1,96%	100,70%	0,70%
Prisiones	191	3,70 %	250	3,96 %	0,26%	130,89%	30,89%
Salud	367	7,12 %	430	6,82 %	-0,30%	117,17%	17,17%
Seguridad Social	100	1,94 %	190	3,01 %	1,07%	190,00%	90,00%
Servicios Sociales	541	10,49 %	783	12,41 %	1,92%	144,73%	44,73%
Tic y Medios de Comunicación	8	0,16 %	21	0,33 %	0,18%	262,50%	162,50%
Trabajo	75	1,45 %	113	1,79 %	0,34%	150,67%	50,67%
Tráfico y Transportes	156	3,02 %	113	1,79 %	-1,23%	72,44%	-27,56%
Urbanismo	151	2,93 %	159	2,52 %	-0,41%	105,30%	5,30%
Vivienda	313	6,07 %	380	6,02 %	-0,04%	121,41%	21,41%
Pendiente de Determinar	0	0,00 %	258	4,09 %	4,09%	--	--
TOTAL	5.158	100,00 %	6.308	100,00 %	0,00%	122,30%	22,30%

Gráfico 18.



Se incrementan entre el 20% y el 30% las quejas correspondientes a las materias de consumo, vivienda, medio ambiente y prisiones. Destacan especialmente los incrementos que se producen en las materias de servicios sociales (44,73%), extranjería (45,95%), trabajo (50,67%), educación (65,25%), seguridad social (90,00%) y seguridad ciudadana y política interior (106,82%).

Descienden significativamente las quejas de administraciones tributarias (37,17% menos) y de tráfico y transportes (27,56% menos).

1.1.19. ESTUDIO COMPARATIVO DEL NÚMERO DE CONSULTAS POR MATERIA RECIBIDAS ENTRE EL 01/01/19 Y EL 30/09/19 Y LAS RECIBIDAS ENTRE EL 01/01/20 Y EL 30/09/20.

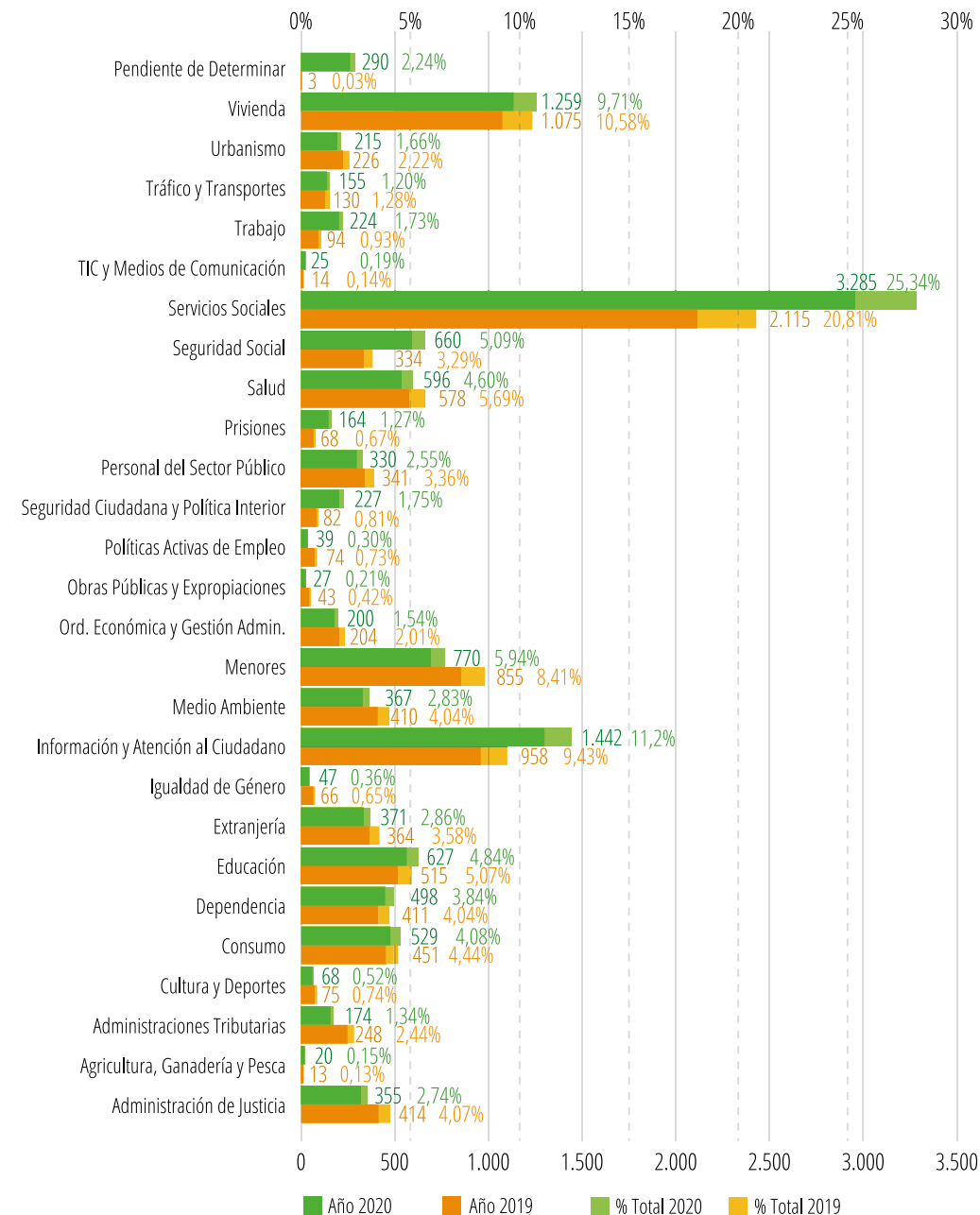
Destaca el aumento entre el 17% y el 21% de las consultas de consumo, dependencia y educación, y el incremento entre el 50 y el 55% de las de información y atención a la ciudadanía y de servicios sociales. Pero los valores más destacados los presentan las consultas de seguridad social, que se incrementan en un 97,60%, las de trabajo, que crecen un 138,30% y las de seguridad ciudadana y política interior, que agregan un 176,83% más de consultas.

Por contra descienden las consultas de materias como medio ambiente (10,49% menos), administraciones tributarias (29,84% menos), obras públicas (37,21% menos) o políticas activas de empleo (47,30% menos).

Tabla 19.

MATERIA	Año 2019	% Total 2019	Año 2020	% Total 2020	Incremento de % respecto a Materia	Materia, % respecto a 2019	Incremento respecto a Materia
Administración de Justicia	414	4,07 %	355	2,74 %	-1,34%	85,75%	-14,25%
Agricultura, Ganadería y Pesca	13	0,13 %	20	0,15 %	0,03%	153,85%	53,85%
Administraciones Tributarias	248	2,44 %	174	1,34 %	-1,10%	70,16%	-29,84%
Cultura y Deportes	75	0,74 %	68	0,52 %	-0,21%	90,67%	-9,33%
Consumo	451	4,44 %	529	4,08 %	-0,36%	117,29%	17,29%
Dependencia	411	4,04 %	498	3,84 %	-0,20%	121,17%	21,17%
Educación	515	5,07 %	627	4,84 %	-0,23%	121,75%	21,75%
Extranjería	364	3,58 %	371	2,86 %	-0,72%	101,92%	1,92%
Igualdad de Género	66	0,65 %	47	0,36 %	-0,29%	71,21%	-28,79%
Información y At. al Ciudadano	958	9,43 %	1.442	11,12 %	1,69%	150,52%	50,52%
Medio Ambiente	410	4,04 %	367	2,83 %	-1,20%	89,51%	-10,49%
Menores	855	8,41 %	770	5,94 %	-2,48%	90,06%	-9,94%
Ord. Económ. y Gestión Admin.	204	2,01 %	200	1,54 %	-0,46%	98,04%	-1,96%
Obras Públicas y Expropiaciones	43	0,42 %	27	0,21 %	-0,21%	62,79%	-37,21%
Políticas Activas de Empleo	74	0,73 %	39	0,30 %	-0,43%	52,70%	-47,30%
Seg. Ciudadana y Polít. Interior	82	0,81 %	227	1,75 %	0,94%	276,83%	176,83%
Personal del Sector Público	341	3,36 %	330	2,55 %	-0,81%	96,77%	-3,23%
Prisiones	68	0,67 %	164	1,27 %	0,60%	241,18%	141,18%
Salud	578	5,69 %	596	4,60 %	-1,09%	103,11%	3,11%
Seguridad Social	334	3,29 %	660	5,09 %	1,80%	197,60%	97,60%
Servicios Sociales	2.115	20,81 %	3.285	25,34 %	4,52%	155,32%	55,32%
Tic y Medios de Comunicación	14	0,14 %	25	0,19 %	0,06%	178,57%	78,57%
Trabajo	94	0,93 %	224	1,73 %	0,80%	238,30%	138,30%
Tráfico y Transportes	130	1,28 %	155	1,20 %	-0,08%	119,23%	19,23%
Urbanismo	226	2,22 %	215	1,66 %	-0,57%	95,13%	-4,87%
Vivienda	1.075	10,58 %	1.259	9,71 %	-0,87%	117,12%	17,12%
Pendiente de Determinar	3	0,03 %	290	2,24 %	2,21%	9.666,67%	9.566,67%
TOTAL	10.161	100,00 %	12.964	100,00 %	0,00%	127,59%	27,59%

Gráfico 19.



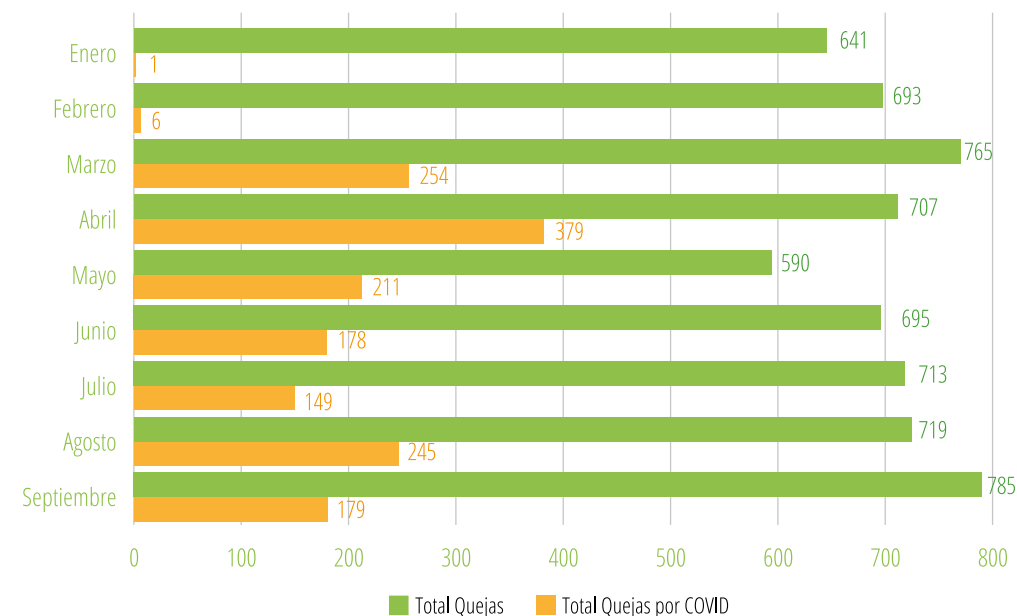
1.1.20. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE QUEJAS EN EL PERÍODO DEL 01/01/20 AL 30/09/20 Y PORCENTAJE DE ÉSTAS CLASIFICADAS CON LA MATERIA COVID-19.

Los mayores porcentajes de quejas con materia transversal COVID-19 corresponden, como no podía ser de otra manera, a los meses de marzo, especialmente abril (con un 53,61% de quejas relacionadas con la pandemia) y mayo, con un repunte en el mes de agosto en el que el 34,08 % de las quejas se clasificó con materia transversal COVID-19.

Tabla 20.

MES	Total Quejas por COVID	Total Quejas	% respecto al total mensual
Enero	1	641	0,16 %
Febrero	6	693	0,87 %
Marzo	254	765	33,20 %
Abril	379	707	53,61 %
Mayo	211	590	35,76 %
Junio	178	695	25,61 %
Julio	149	713	20,90 %
Agosto	245	719	34,08 %
Septiembre	179	785	22,80 %
TOTAL	1.602	6.308	25,40 %

Gráfico 20.



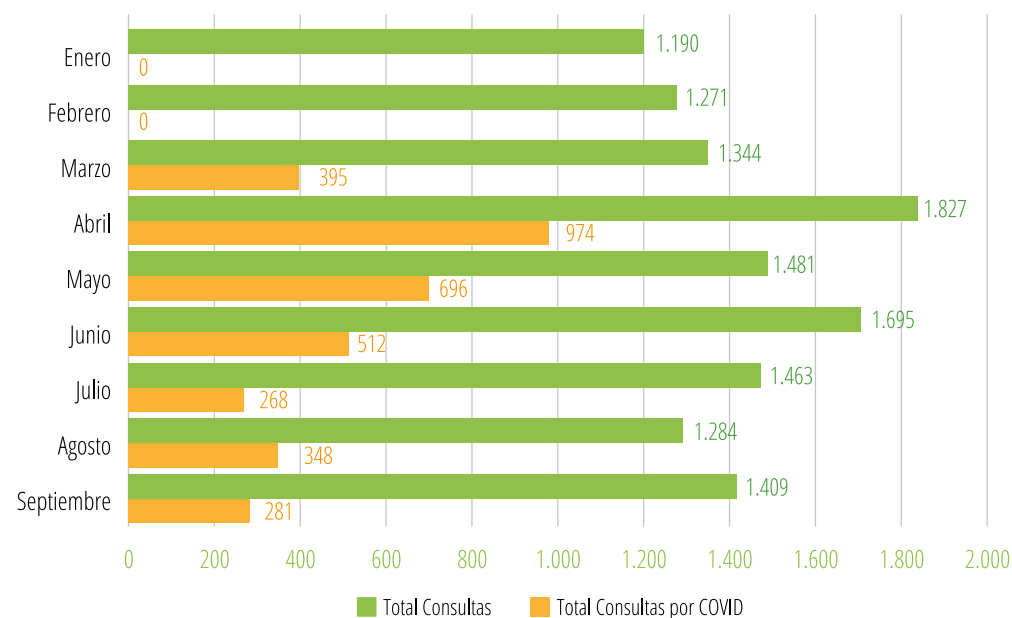
1.1.21. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE CONSULTAS EN EL PERÍODO DEL 01/01/20 AL 30/09/20 Y PORCENTAJE DE ÉSTAS CLASIFICADAS CON LA MATERIA COVID-19.

Aunque en marzo pasamos de no tener ninguna consulta relacionada con el COVID-19 a casi un 30%, los mayores porcentajes de consultas con materia transversal COVID-19 corresponden a los meses de abril (con un 53,31% de consultas relacionadas con la pandemia, casi mil consultas solo de COVID-19), mayo y junio, también con un repunte en el mes de agosto en el que el 27,10% de las consultas se clasificó con materia transversal COVID-19.

Tabla 21.

MES	Total Consultas por COVID	Total Consultas	% respecto al total mensual
Enero	0	1.190	0,00 %
Febrero	0	1.271	0,00 %
Marzo	395	1.344	29,39 %
Abril	974	1.827	53,31 %
Mayo	696	1.481	47,00 %
Junio	512	1.695	30,21 %
Julio	268	1.463	18,32 %
Agosto	348	1.284	27,10 %
Septiembre	281	1.409	19,94 %
TOTAL	3.474	12.964	26,80 %

Gráfico 21.



1.1.22. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE CONSULTAS EN EL PERÍODO DEL 01/01/20 AL 30/09/20 CONSIDERANDO LA VÍA DE ACCESO DE LA CONSULTA Y EL PORCENTAJE DE ÉSTAS CLASIFICADAS CON LA MATERIA COVID-19.

Tabla 22.

Mes	Postal	Presencial	Telefónica	Internet	Teléfono Menor	Redes Social	Total
Marzo	Total Consultas	2	82	970	159	13	1.344
	Consultas COVID	0	3	268	61	5	395
	% por COVID	0,00 %	3,66 %	27,63 %	38,36 %	38,46 %	49,15 %
Abril	Total Consultas	1	2	1.289	314	5	1.827
	Consultas COVID	0	0	582	238	2	974
	% por COVID	0,00 %	0,00 %	45,15 %	75,80 %	40,00 %	70,37 %
Mayo	Total Consultas	5	4	978	277	15	1.481
	Consultas COVID	2	1	306	216	4	696
	% por COVID	40,00 %	25,00 %	31,29 %	77,98 %	26,67 %	82,67 %
Junio	Total Consultas	8	75	1.096	296	9	1.695
	Consultas COVID	2	12	175	163	2	512
	% por COVID	25,00 %	16,00 %	15,97 %	55,07 %	22,22 %	74,88 %
Julio	Total Consultas	5	110	1.044	177	15	1.463
	Consultas COVID	0	20	162	51	2	268
	% por COVID	0,00 %	18,18 %	15,52 %	28,81 %	13,33 %	29,46 %
Agosto	Total Consultas	6	92	853	255	4	1.284
	Consultas COVID	2	7	145	170	0	348
	% por COVID	33,33 %	7,61 %	17,00 %	66,67 %	0,00 %	32,43 %
Septiembre	Total Consultas	2	102	1.033	204	19	1.409
	Consultas COVID	1	8	178	64	2	281
	% por COVID	50,00 %	7,84 %	17,23 %	31,37 %	10,53 %	57,14 %
Total	Total Consultas	34	946	8.918	1.858	100	12.964
	Consultas COVID	7	51	1.816	963	17	3.474
	% por COVID	20,59 %	5,39 %	20,36 %	51,83 %	17,00 %	55,96 %

De esta serie resulta significativo destacar:

- La casi total desaparición de las consultas presenciales en los meses de abril y mayo, debido a las restricciones de movilidad (aun así, el retén de guardia tuvo que atender presencialmente a varias personas desesperadas en la puerta de la Institución).
- La inmediata recuperación de las consultas presenciales en los meses de junio en adelante.
- La importancia en términos porcentuales y absolutos de las consultas telefónicas en nuestra actividad de atención a la ciudadanía, toda vez que se reciben llamadas de todos los lugares de Andalucía.
- El importante porcentaje de consultas destacadas con la materia transversal COVID-19, más de un 25%.

1.2. Conclusiones sobre los datos estadísticos de las quejas y consultas recibidas

Se ha optado por presentar los datos considerando tanto el período completo objeto de informe (01/01/20 a 30/09/20), como las especificidades que presenta el período de máximo confinamiento, coincidente con el estado de alarma decretado en marzo.

La información corresponde a la actividad de la defensoría en el conjunto de Andalucía. Se ha eliminado la territorialización de la información, pues ello requeriría de un informe específico.

En cuanto a la comparación con períodos anteriores, se ha optado por restringir la misma al mismo período del ejercicio inmediatamente anterior (2019), pues es este último por su inmediatez en el tiempo el que mejor facilita el término de comparación.

Una vez señaladas estas condiciones, destacamos las siguientes conclusiones:

- a) **La existencia de la situación excepcional de pandemia no ha retraído a la ciudadanía andaluza en el ejercicio de los derechos que le reconoce la Constitución, el Estatuto de Autonomía y las diferentes leyes.** Para ello ha utilizado los mecanismos que han estado a su alcance durante este período en el que ha habido restricciones de movilidad no solo impuestas por las normas del estado de alarma y las posteriores que ha aprobado la Comunidad Autónoma, sino también las restricciones autoimpuestas por las personas a fin de evitar el contagio propio o el contagio a familiares, especialmente aquellas personas convivientes con personas mayores que en un ejercicio de responsabilidad individual y colectiva han procurado aislarse al máximo.
- b) Desgraciadamente, **la mayoría de los derechos ejercidos han sido derechos de contenido prestacional, cuya reivindicación ha estado vinculada a situaciones de necesidad generadas o agravadas por la pandemia.** Los servicios sociales, las dificultades para el abono de las rentas de alquiler o préstamos hipotecarios para la vivienda, o los mecanismos de compensación en casos de paro forzoso de la actividad de empleados por cuenta ajena han tenido y van a seguir teniendo una importancia crucial hasta que se supere la pandemia y se recupere la normalidad sanitaria, social y económica.