



**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.

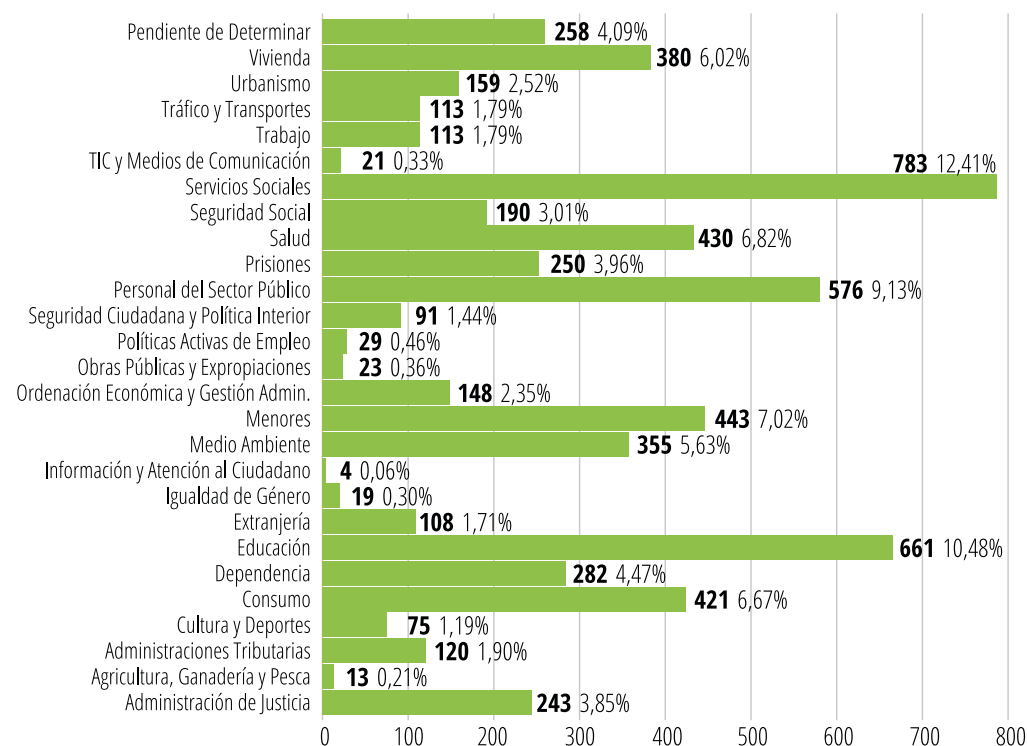


Tabla 1.

| 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.

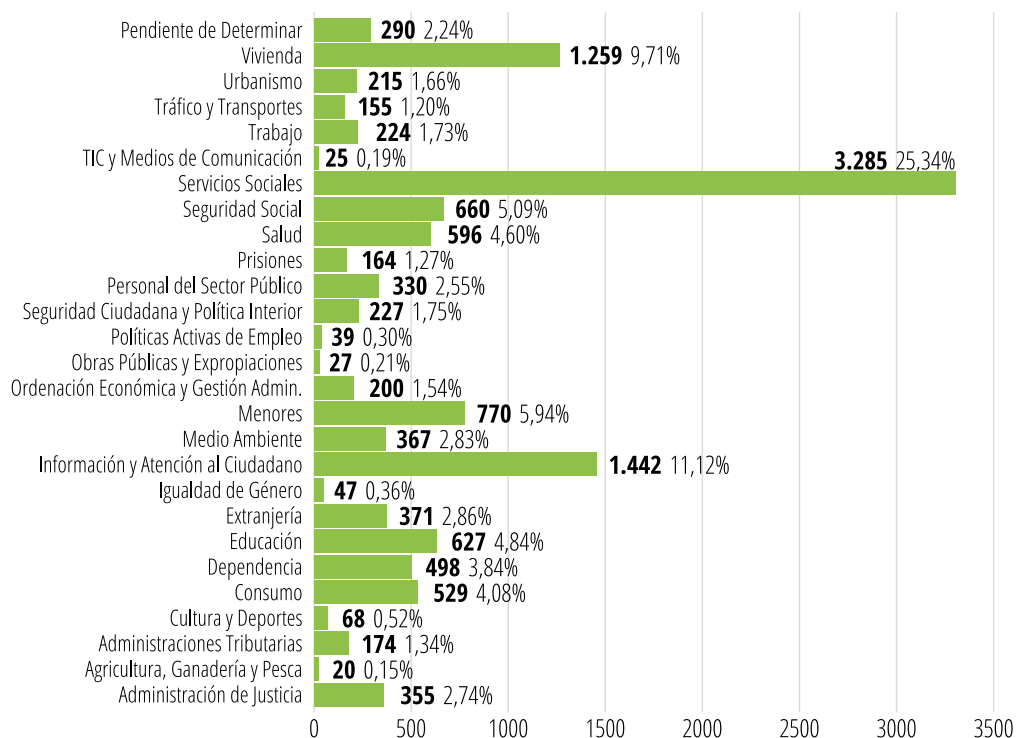


Tabla 2.

| 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 % |

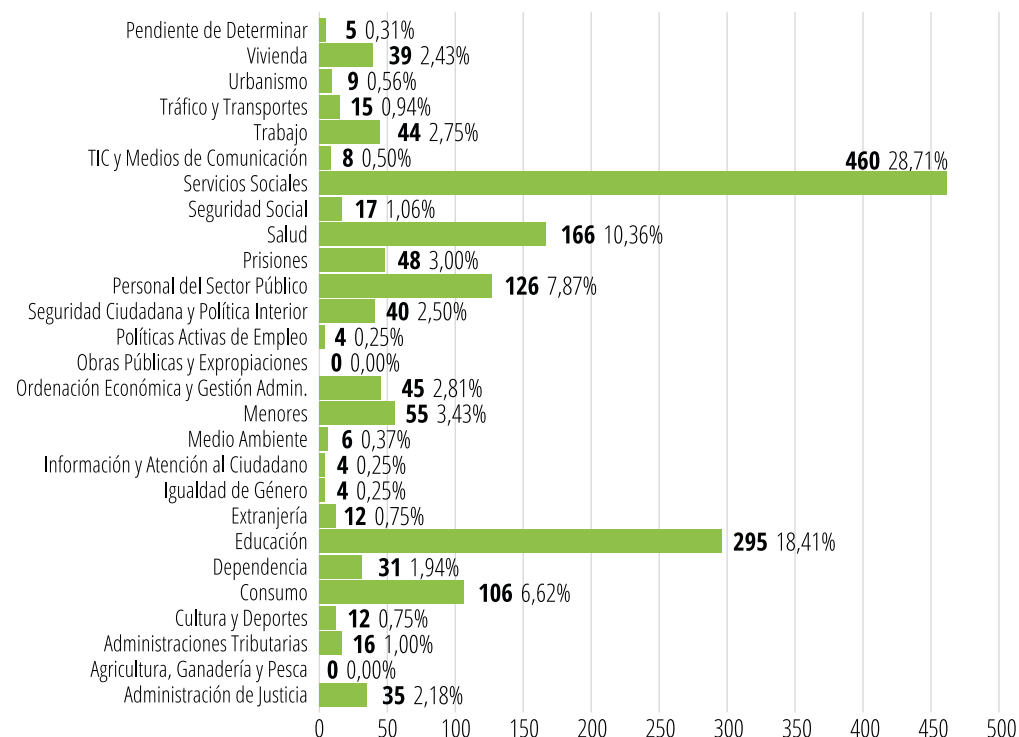
1.1.3. QUEJAS POR MATERIA Y MATERIA TRANSVERSAL COVID-19. PERÍODO DEL 1/01/20 AL 30/09/20.

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%).

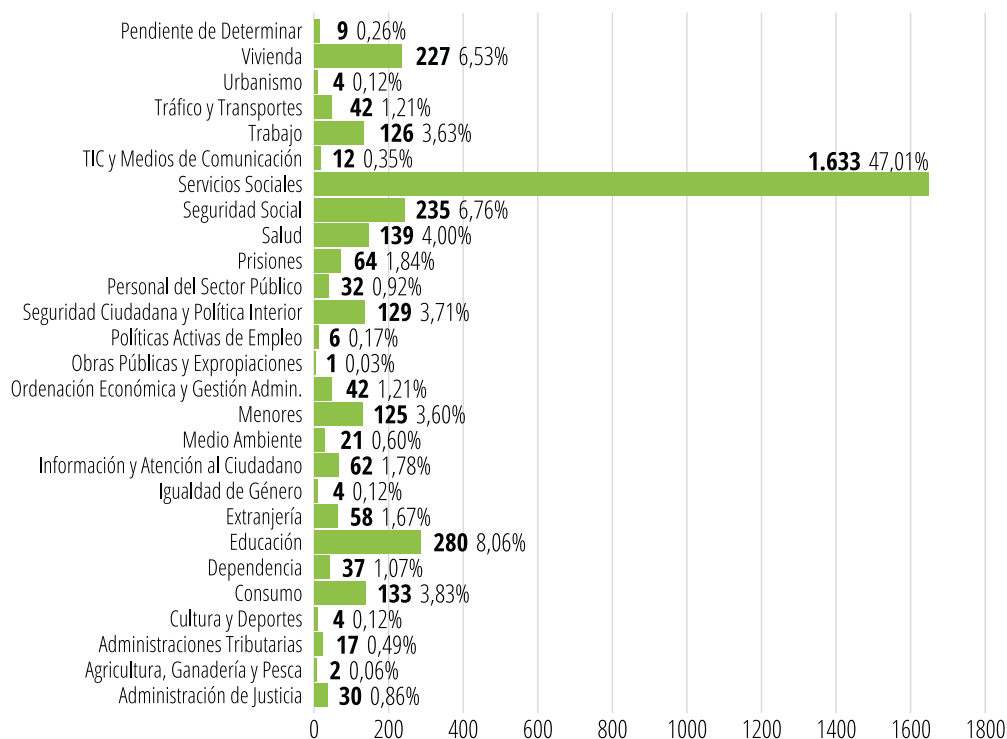
Gráfico 3 (ver tabla 1).



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.

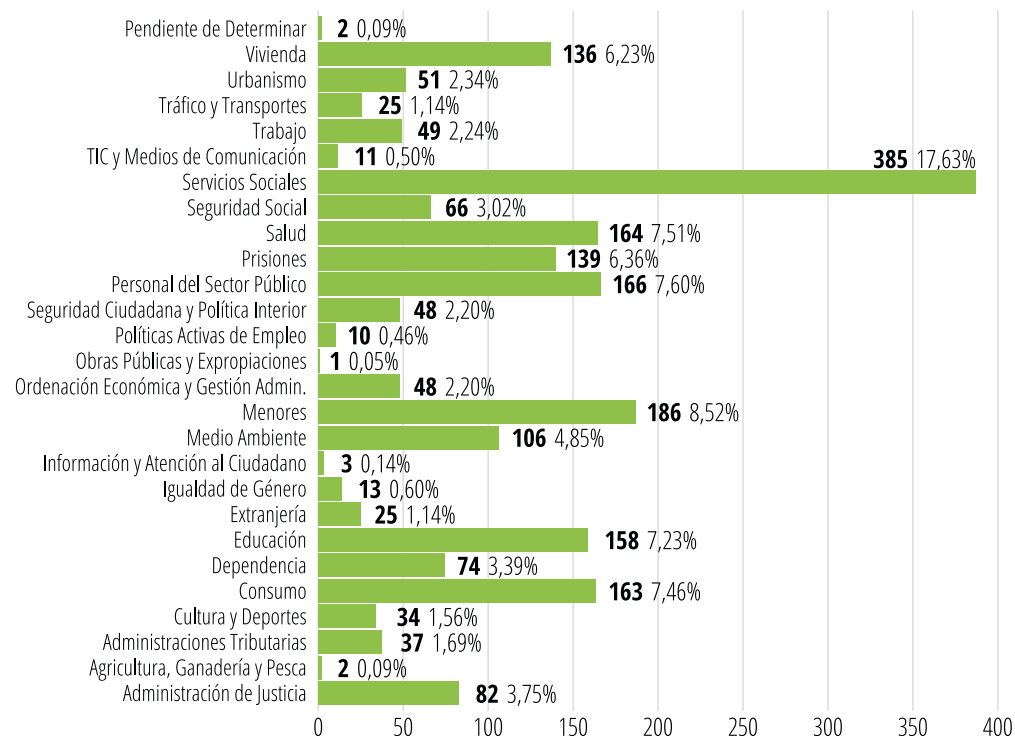


Tabla 3.

| 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.

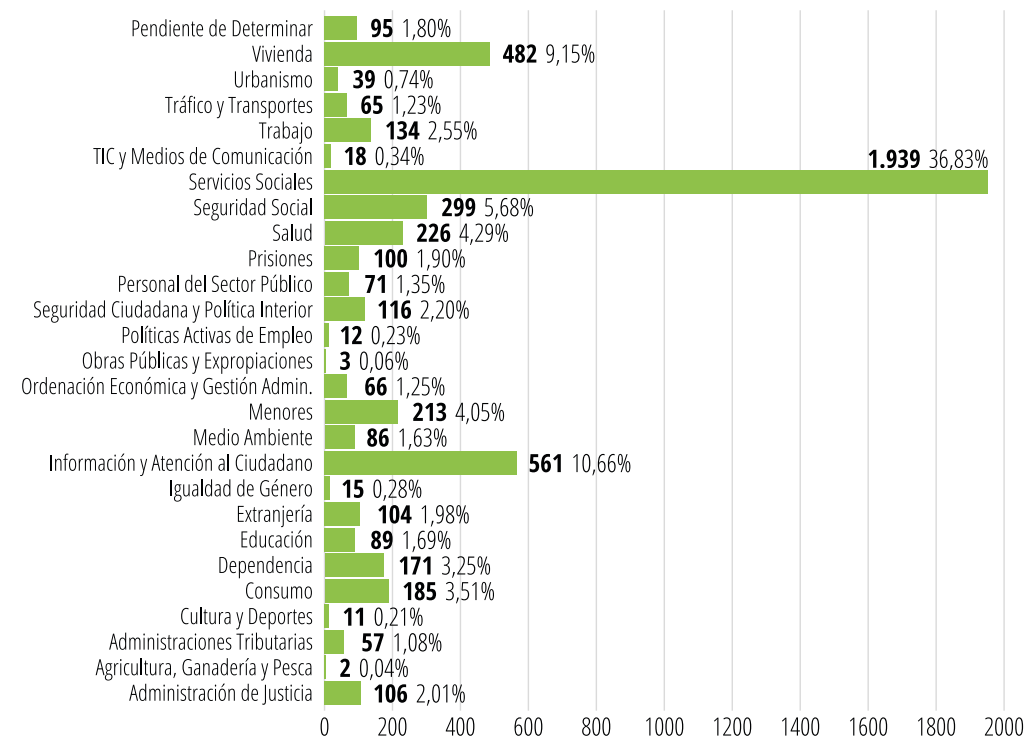


Tabla 4.

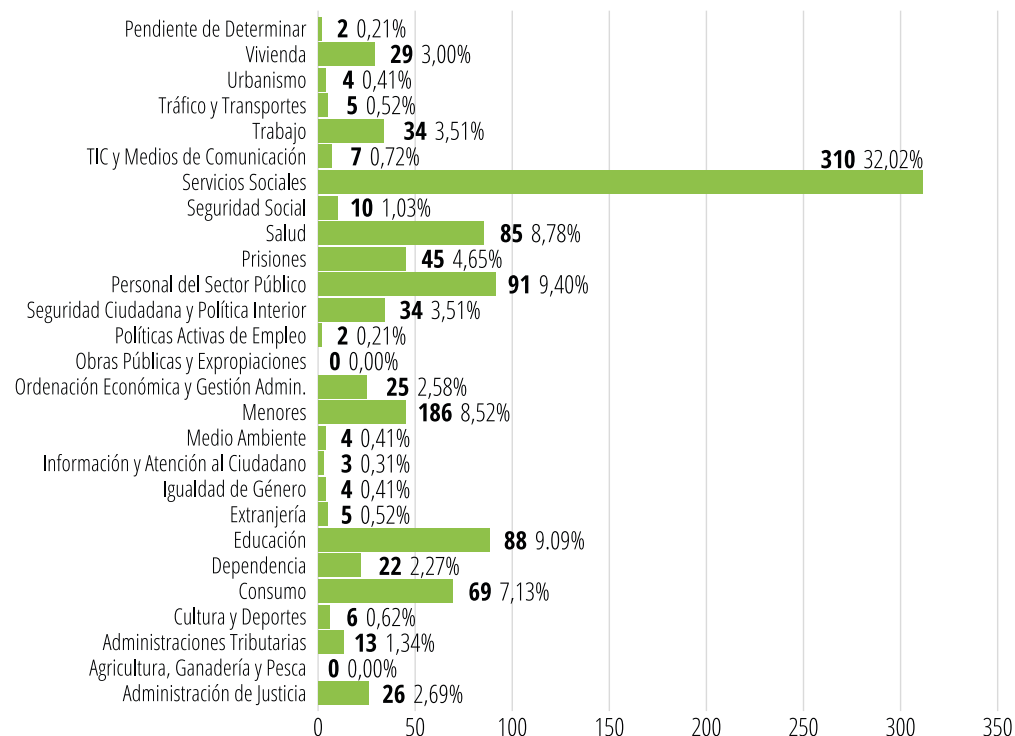
| MATERIA | Total Consultas | % Total Consultas respecto a Suma total por Materias | Consultas por COVID | % Consultas por COVID respecto a Suma total Covid por Materias | % Consultas por Covid respecto al total Consultas dentro de su Materia |
|------------------------------------|-----------------|--|---------------------|--|--|
| 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).

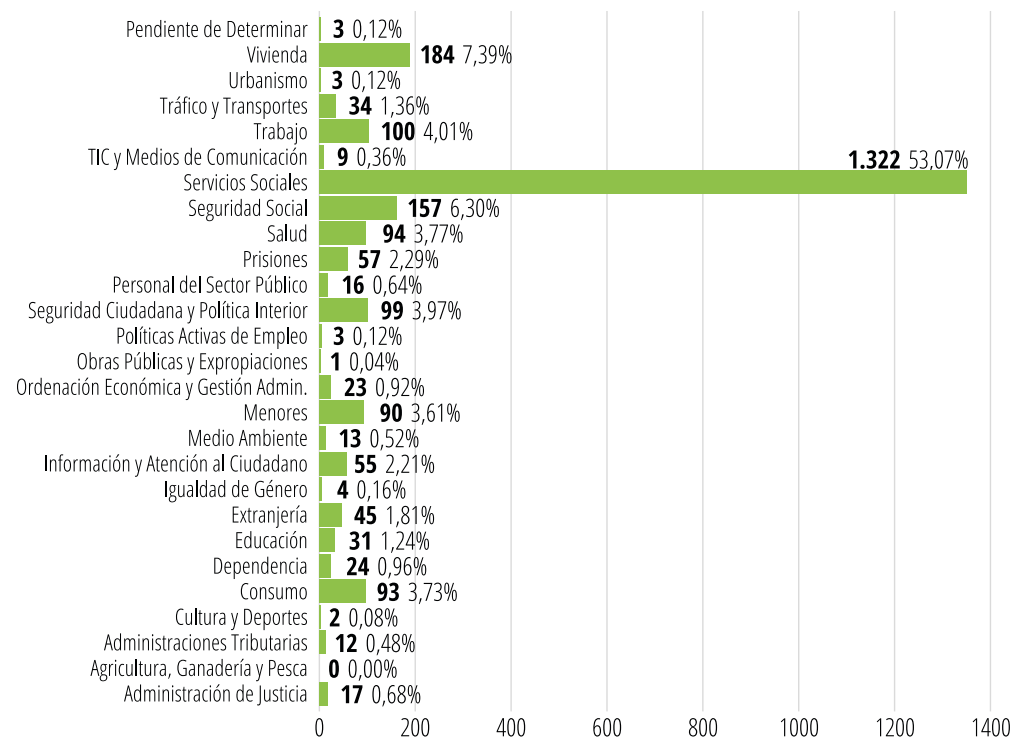


1.1.8. CONSULTAS POR MATERIA Y MATERIA TRANSVERSAL COVID-19. PERÍODO DEL ESTADO DE ALARMA (15/03/20 A 21/06/20).

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).



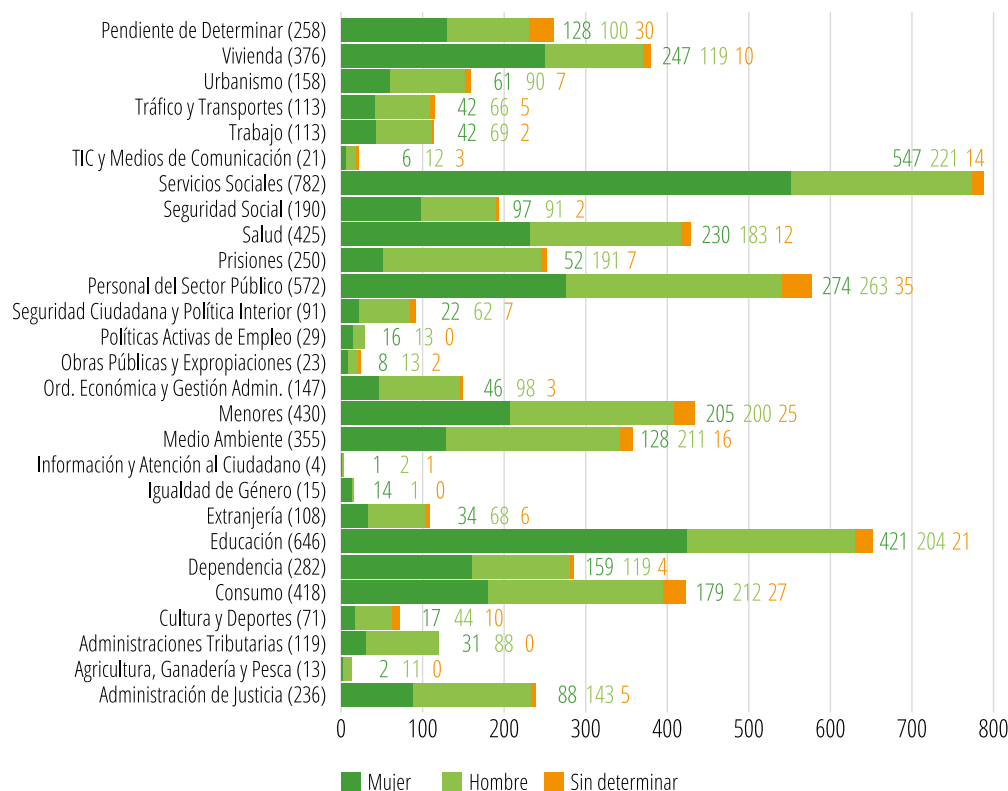
respecto a las medidas de restricción de movilidad y régimen sancionador), trabajo con 100 de 134 consultas, el 74,63% (debidas a las consultas sobre el régimen de los ERTES) y la ya citada servicios sociales.

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 % |

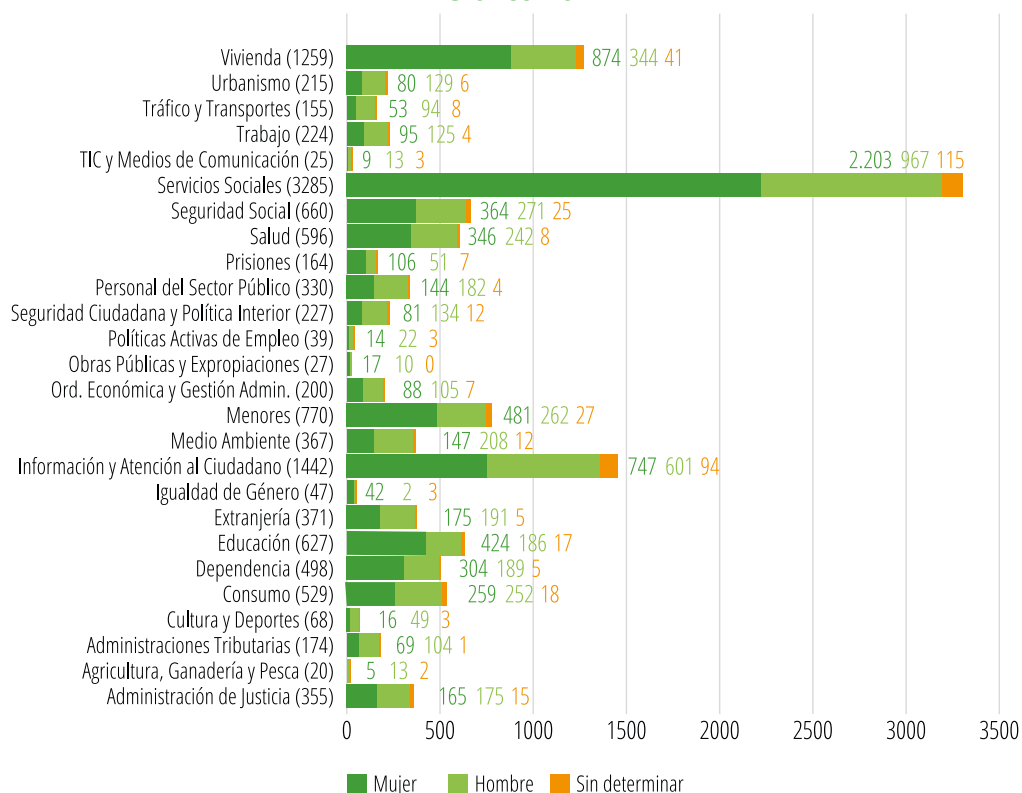
Existen una serie de materias en las que el porcentaje de consultas realizadas por mujeres es superior al 60%. Son las siguientes: dependencia (61,04%), educación (67,62%), igualdad (89,36%), menores (62,47%), prisiones (64,63%), servicios sociales (67,06%) y vivienda (69,42%).

| %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 % |

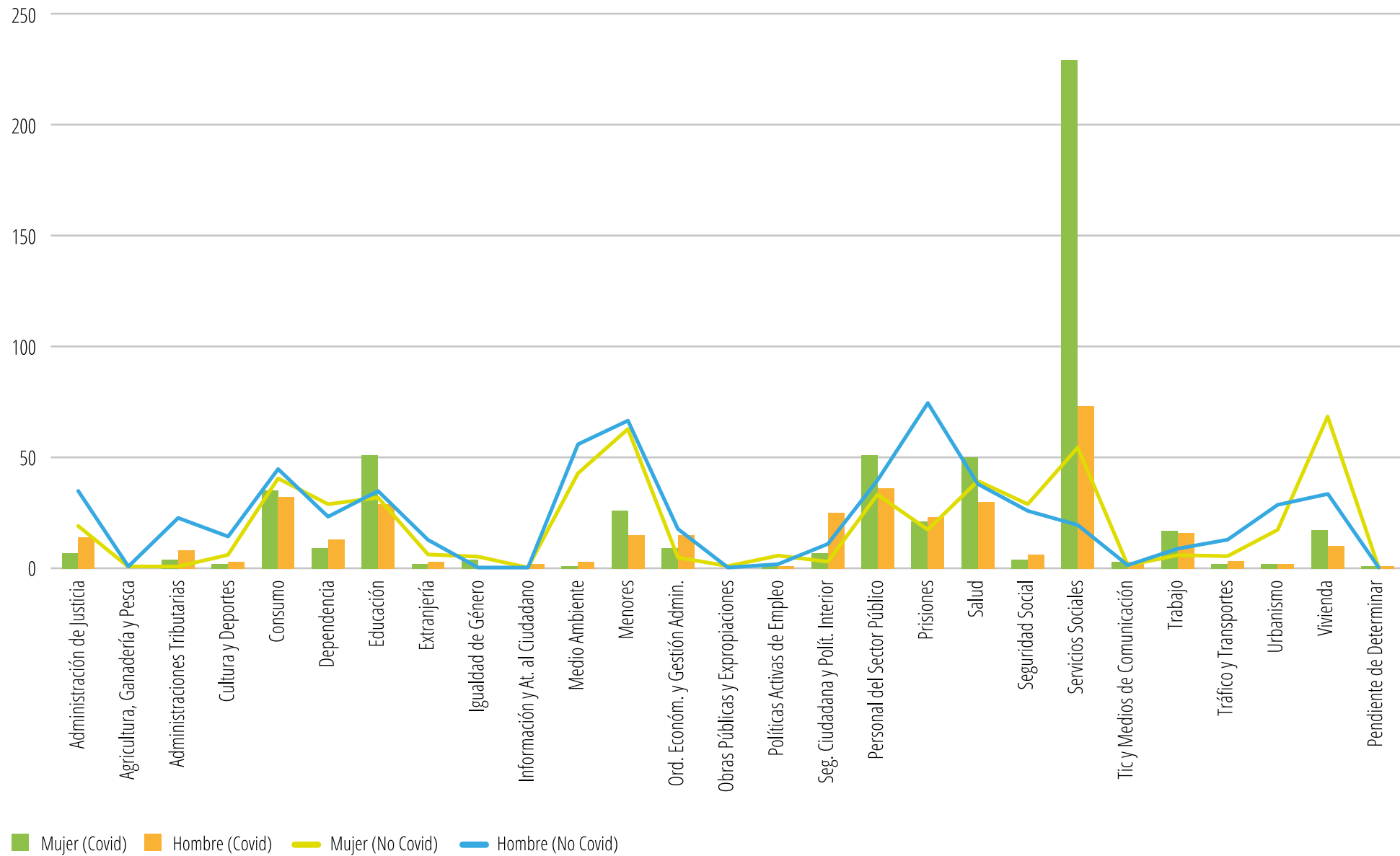
Tabla 8*.

| 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*.

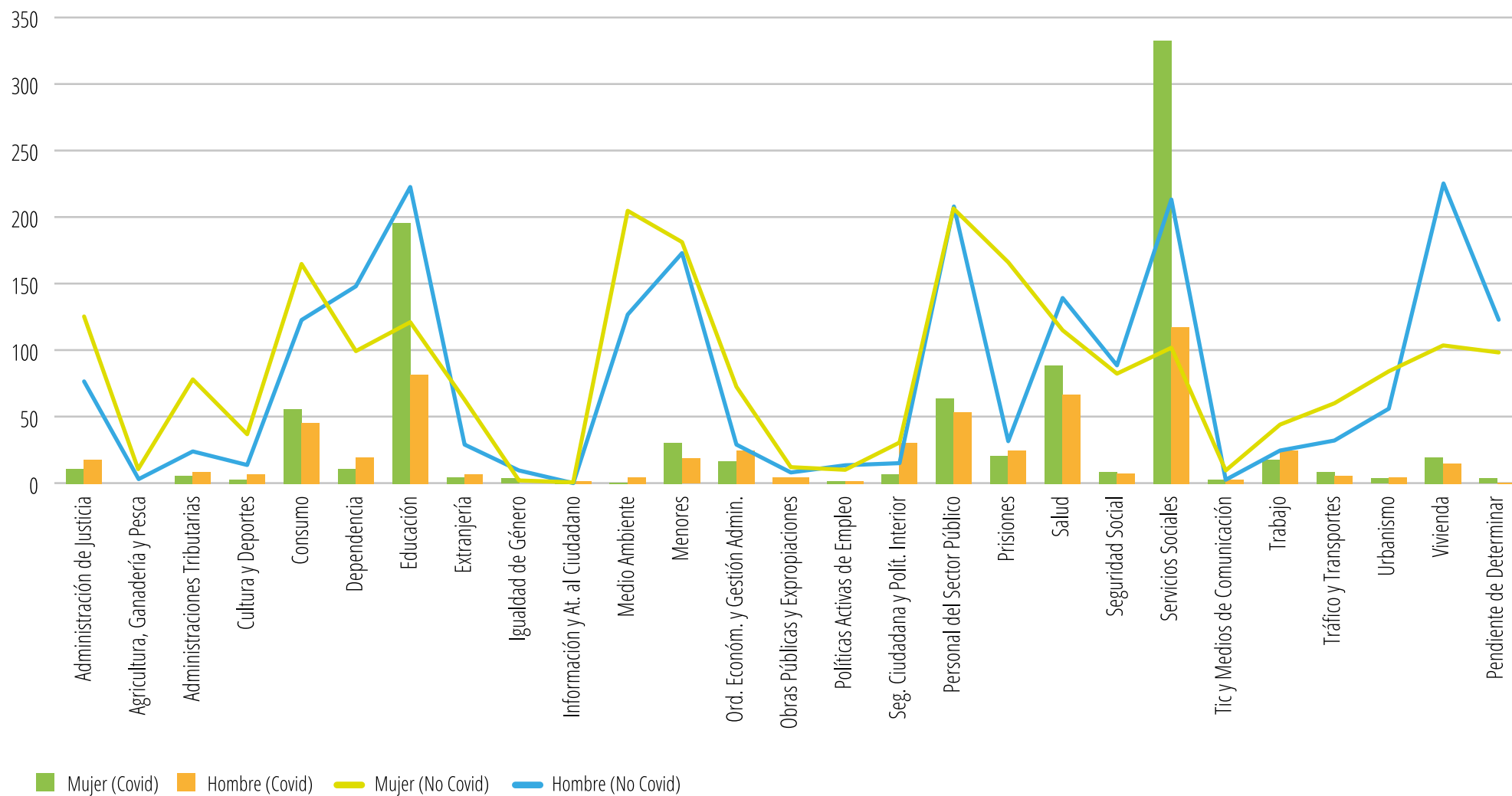
| MATERIA | Covid | No Covid | Total Mujer | Covid | No Covid |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Administración de Justicia | 10 | 155 | 165 | 18 | 157 |
| Agricultura, Ganadería y Pesca | 2 | 3 | 5 | 0 | 13 |
| Administraciones Tributarias | 10 | 59 | 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).

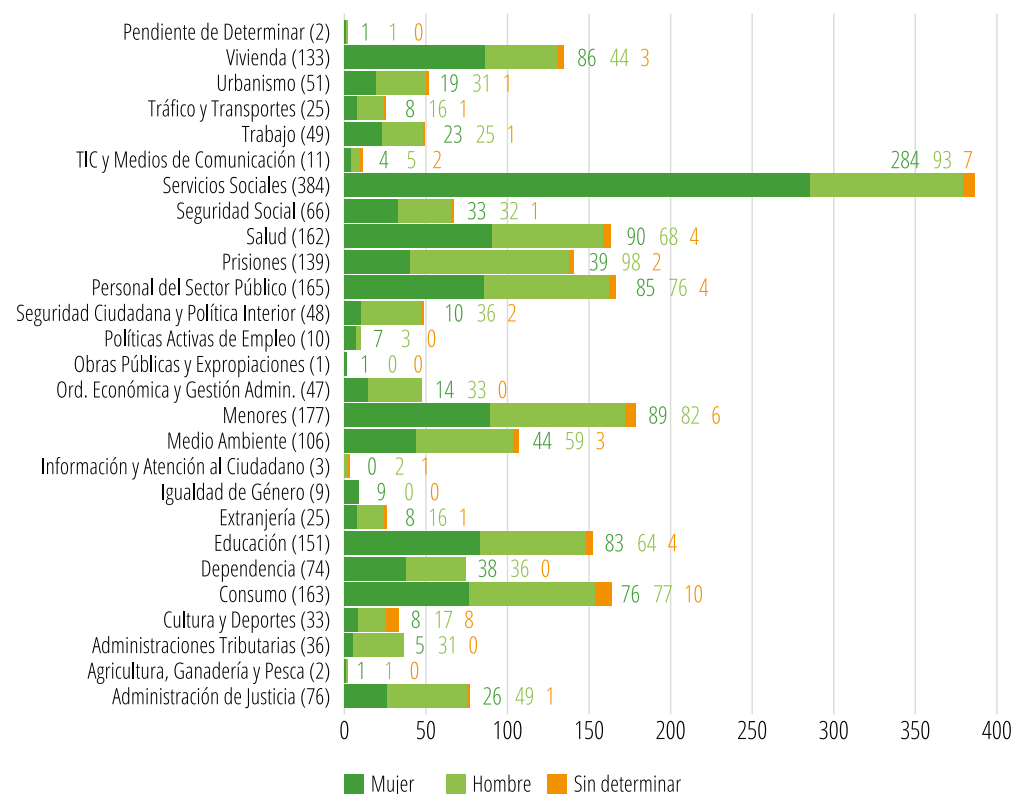
| %SD respecto Total SD | %SD respecto Total Materia | Queja IPartes | %Ipartes respecto a Total Quejas Inst. Parte | %Ipartes respecto a Total Quejas por Materia | OFICIO | %Oficio respecto a Total Quejas de Oficio | %Oficio respecto a Total Quejas por Materia | TOTAL | %Total Materia respecto al Total 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.

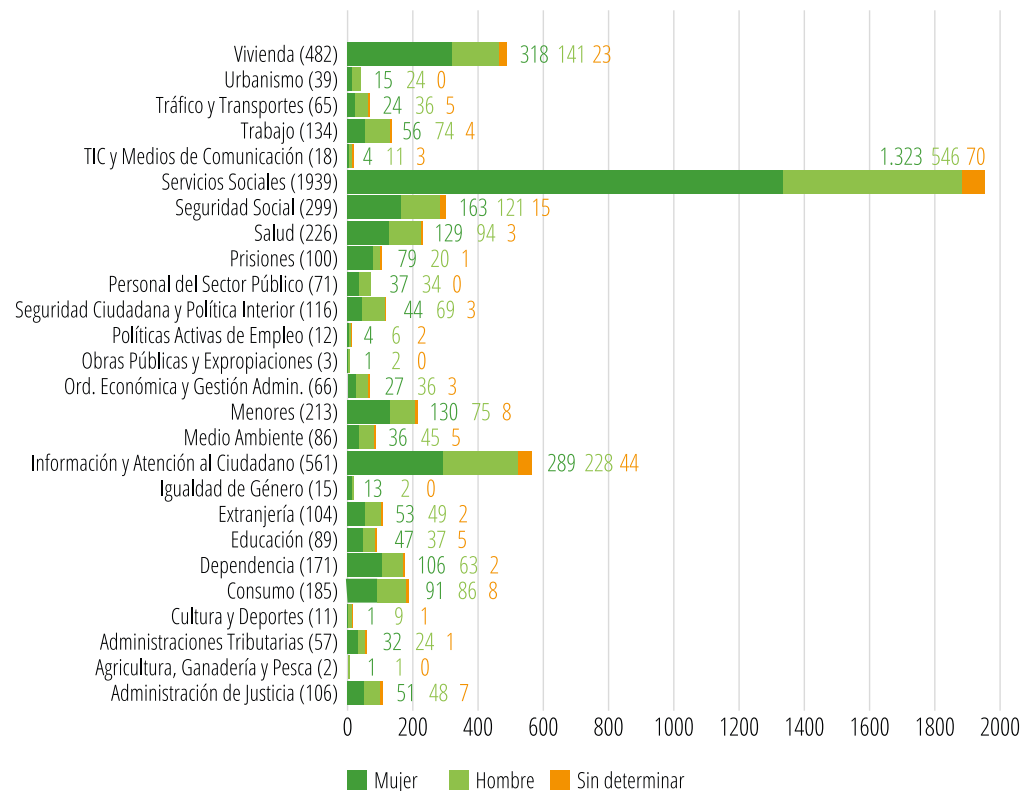


Tabla 12*.

| 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 |

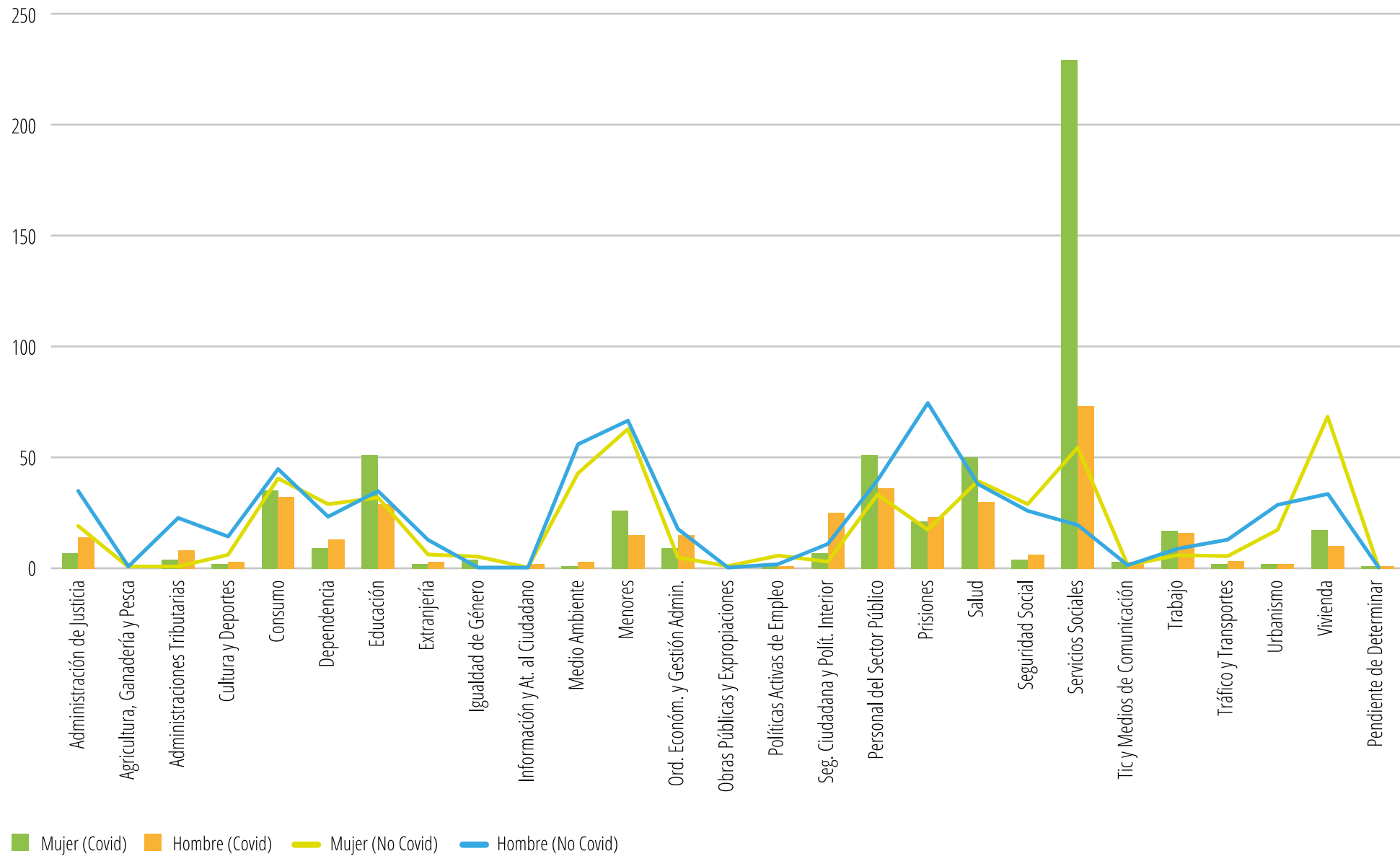
Las materias con un número significativo de quejas (más de 50) en las que el porcentaje de quejas presentadas por mujeres es superior al 60% son las siguientes: educación (60,71%), menores (60,47%), salud (60,24%) y servicios sociales (74,11%).

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 |

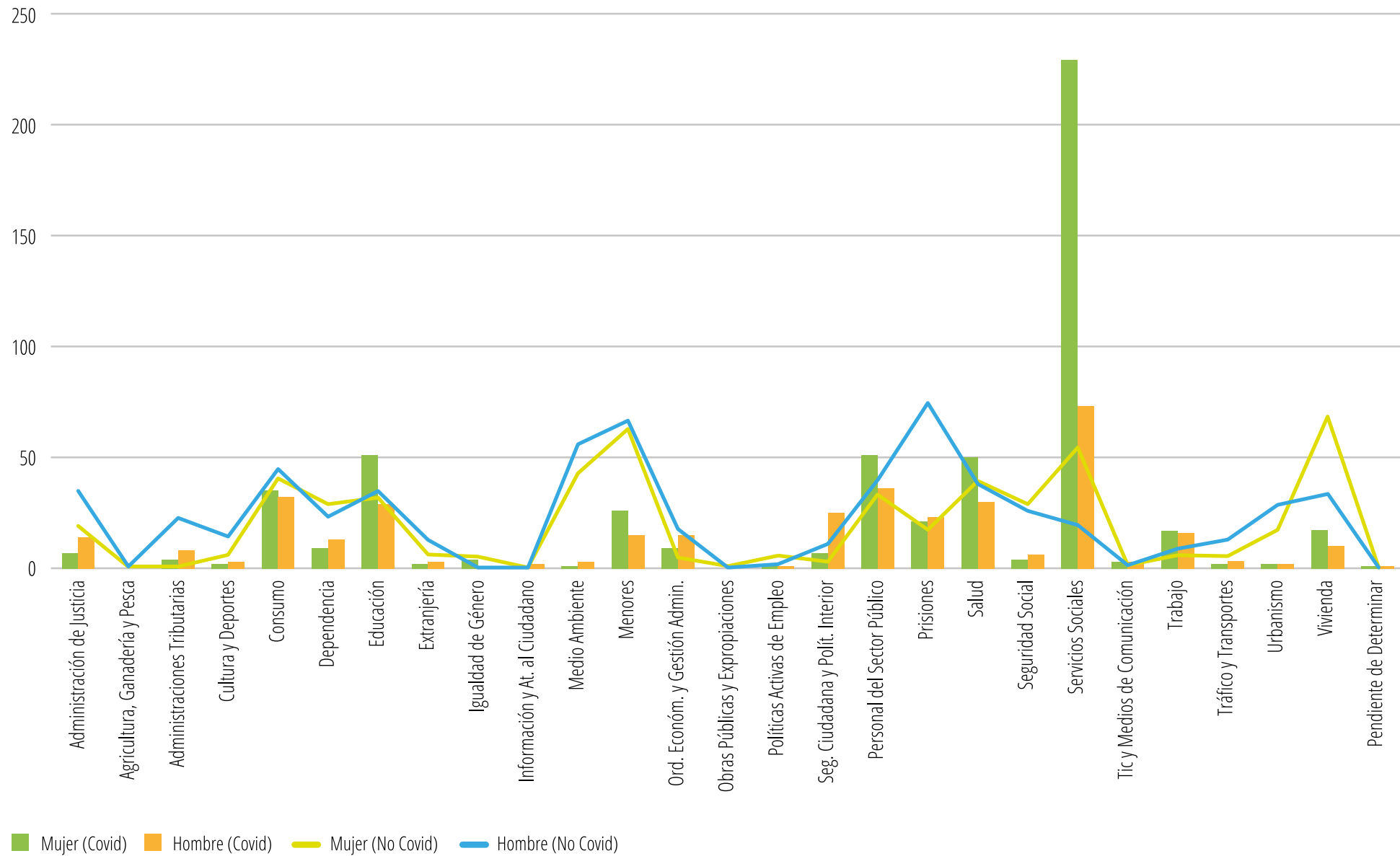
número significativo de consultas (mayor a 100) son salud (64,89%), seguridad social (61,78%) y servicios sociales (68,38%).

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.



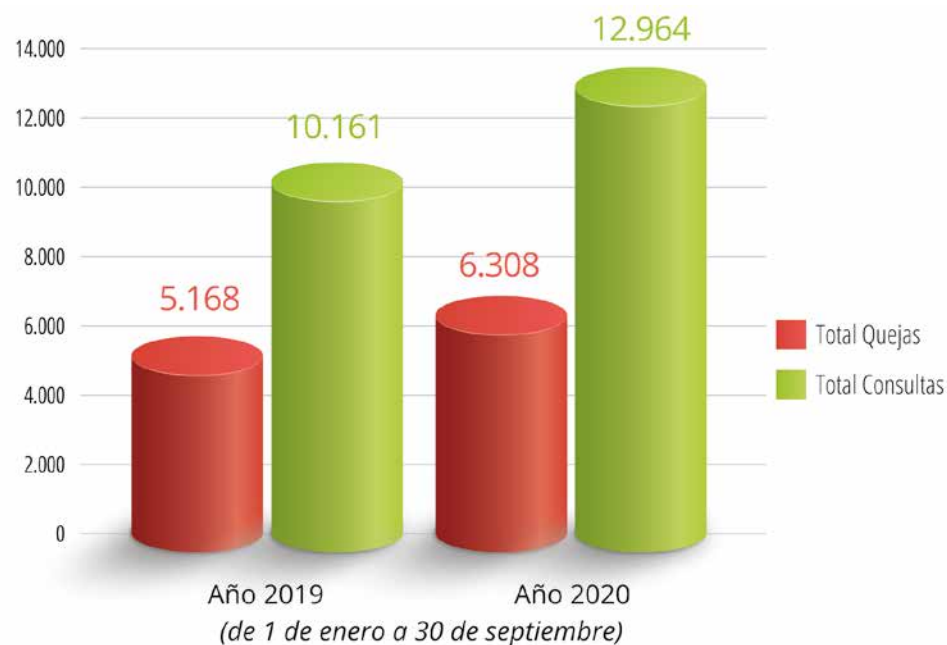
1.1.17. ESTUDIO COMPARATIVO DEL NÚMERO DE QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS ENTRE EL 01/01/19 Y EL 30/09/19 Y LAS RECIBIDAS ENTRE EL 01/01/20 Y EL 30/09/20.

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.

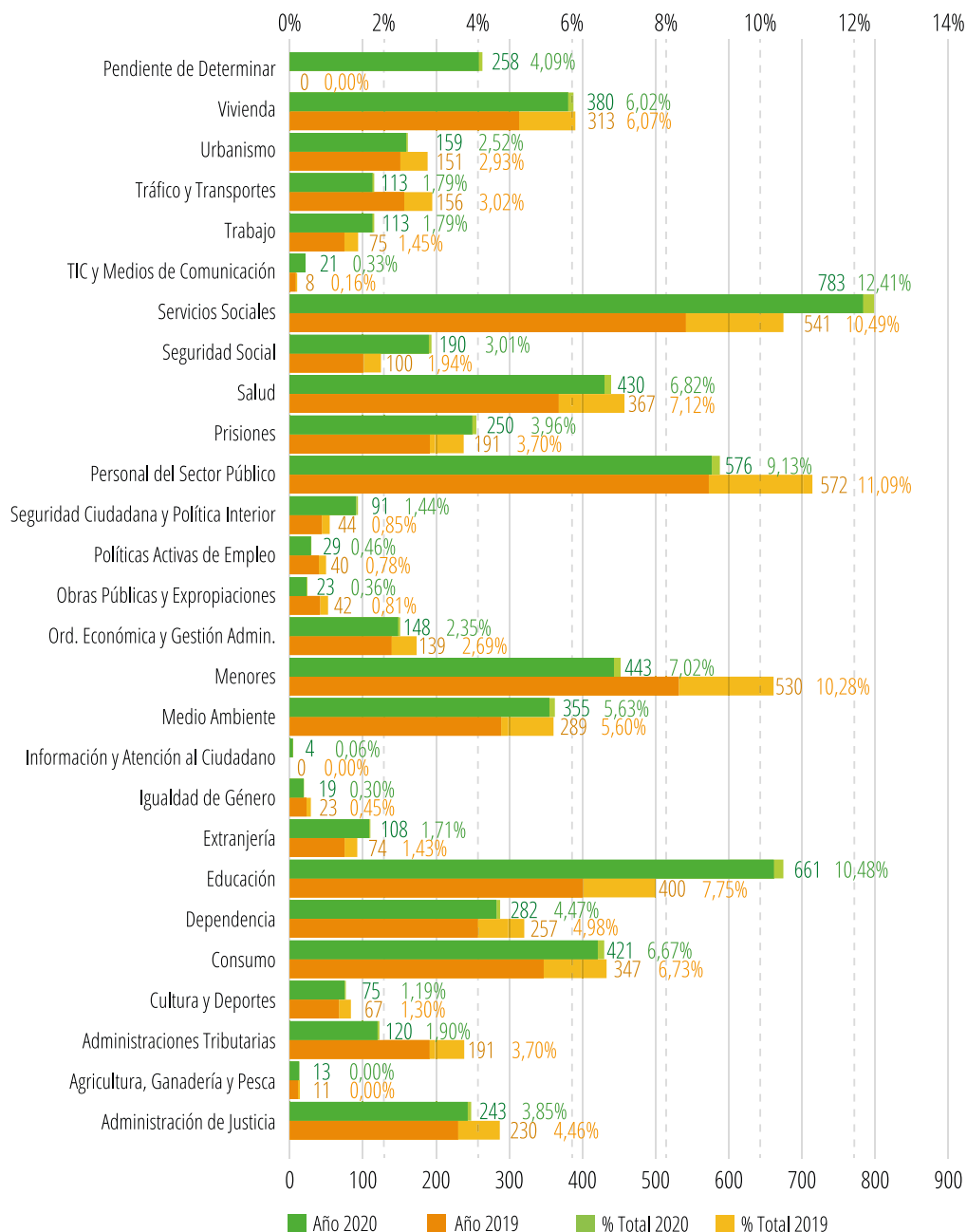


1.1.18. ESTUDIO COMPARATIVO DEL NÚMERO DE QUEJAS POR MATERIA RECIBIDAS ENTRE EL 01/01/19 Y EL 30/09/19 Y LAS RECIBIDAS ENTRE EL 01/01/20 Y EL 30/09/20.

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.

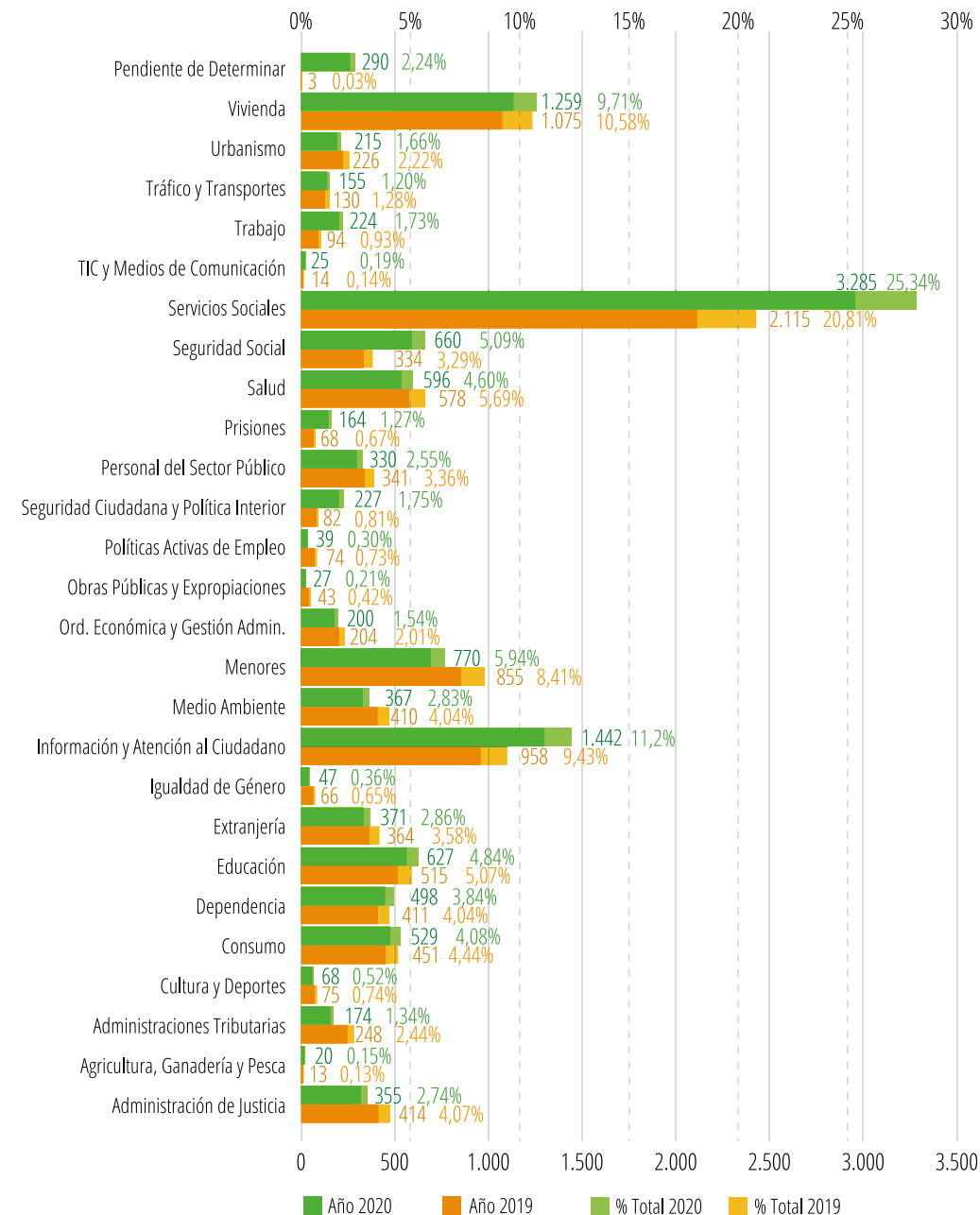
Destaca el aumento entre el 17% y el 21% de las consultas de consumo, dependencia y educación, y el incremento entre el 50 y el 55% de las de información y atención a la ciudadanía y de servicios sociales. Pero los valores más destacados los presentan las consultas de seguridad social, que se incrementan 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.



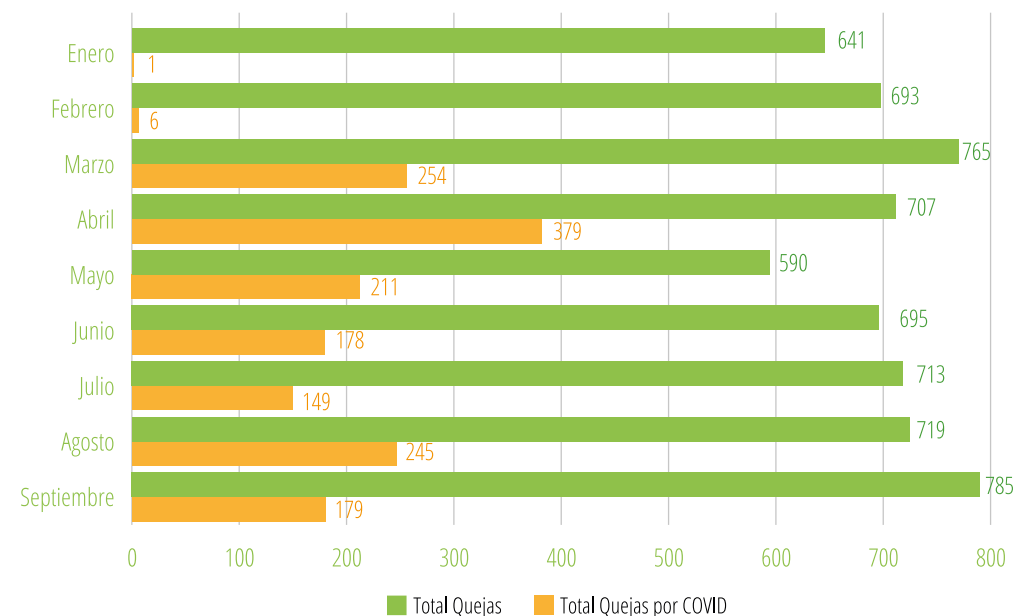
1.1.20. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE QUEJAS EN EL PERÍODO DEL 01/01/20 AL 30/09/20 Y PORCENTAJE DE ÉSTAS CLASIFICADAS CON LA MATERIA COVID-19.

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.



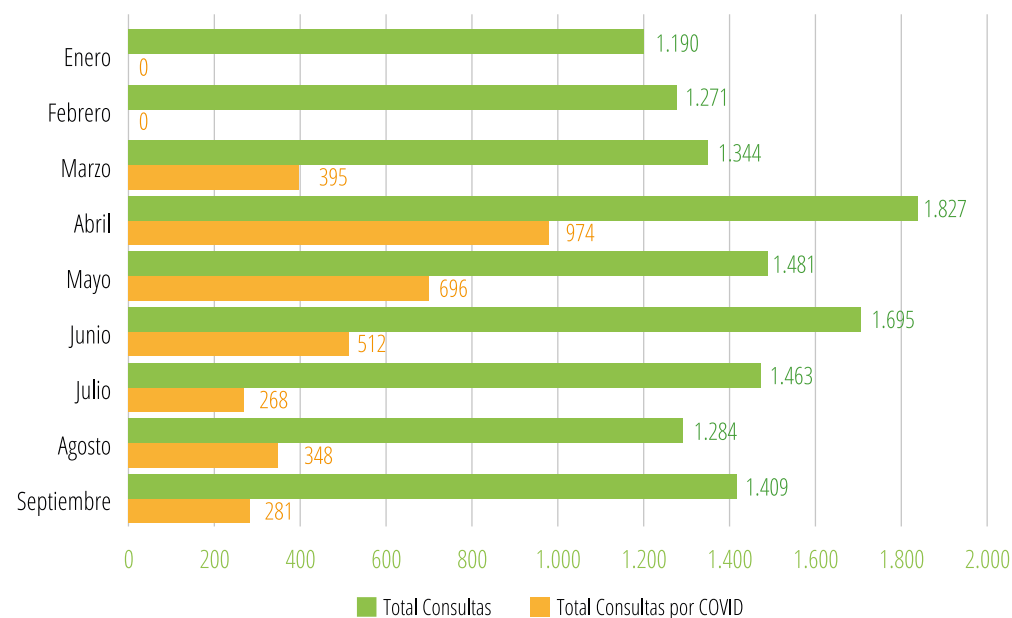
1.1.21. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE CONSULTAS EN EL PERÍODO DEL 01/01/20 AL 30/09/20 Y PORCENTAJE DE ÉSTAS CLASIFICADAS CON LA MATERIA COVID-19.

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.

- c) **La Institución del Defensor del Pueblo Andaluz ha procurado** estar a la altura de la excepcional circunstancia vivida y **mantener la atención a la ciudadanía andaluza sin rebajar las exigencias de calidad, fiabilidad y cercanía** con la que se desarrolla habitualmente la atención a las personas. Las medidas adoptadas de teletrabajo y refuerzo de la atención telefónica se han revelado de suma utilidad, habiéndose **incrementado un 22,30% el número de quejas con respecto al mismo período del ejercicio anterior y en 27,59% el número de consultas**. Este incremento de la actividad sin un correlativo aumento de los recursos humanos ha sido soportado por el esfuerzo profesional y profundamente comprometido del personal de la defensoría.
- d) Las personas que han acudido al Defensor del Pueblo Andaluz, tanto para formular consultas como para presentar **quejas** lo han hecho en asuntos correspondientes al bloque de **políticas sociales (dependencia, educación, igualdad, menores, empleo, salud, seguridad social, servicios sociales, trabajo y vivienda)**, si bien esta tendencia representa una constante en los informes anuales que esta defensoría del pueblo presenta ante el Parlamento de Andalucía. Resulta muy destacable también el número de consultas sobre información y atención a la ciudadanía que hemos recibido. Se trata de personas desesperadas por no conseguir ser atendidas por teléfono ni recibir respuesta a los correos electrónicos enviados, en muchos casos solicitando una atención de carácter vital para ellas o sus familias. Esto no debería volver a ocurrir.
- e) Las quejas y consultas que hemos calificado con la materia transversal COVID-19 (por ejemplo, una queja sobre vivienda o salud, pero directamente relacionada con la pandemia) representan en términos porcentuales valores similares a los de las propias materias. Es decir, que siendo el bloque de políticas sociales el que más quejas y consultas acapara, es también el bloque de políticas sociales el que presenta más consultas y quejas relacionadas con el COVID-19. Además del bloque de políticas sociales, destacan otras materias con números de quejas y consultas elevados como las de consumo y personal del sector público. También destacan materias en las que las competencias corresponden mayoritariamente a la administración general del estado, como las de seguridad ciudadana y política interior y la de seguridad social.

- f) En el período del estado de alarma, entre los meses de marzo y junio, el número de quejas se ha mantenido constante, representando aproximadamente el 33% de las quejas del período, lo que demuestra que la defensoría ha mantenido su capacidad de atender a la ciudadanía usando medios alternativos a la presencialidad. Además es muy destacable el número de consultas en el período, que achacamos a los problemas habidos en otras administraciones públicas para ofrecer los servicios de atención telefónica a la ciudadanía. Siendo el número de consultas que le correspondería al período del 33% aproximadamente, se ha incrementado este porcentaje hasta el 40,61%.
- g) **Tanto en la totalidad del período estudiado como durante el estado de alarma, recibimos más quejas de mujeres que de hombres** (algo más de 3 puntos porcentuales) y sobre todo más consultas de mujeres que de hombres (cerca de 20 puntos porcentuales). Las quejas y consultas presentadas por mujeres tanto en el conjunto del período estudiado como durante el estado de alarma son mayoritarias en las materias del bloque de políticas sociales, destacando educación, menores, servicios sociales y vivienda.
- h) **Los meses de marzo, abril, mayo y junio han supuesto un reto sin precedentes para todas las administraciones públicas y, correlativamente, para instituciones como el Defensor del Pueblo Andaluz** que tiene encomendada la supervisión de aquellas. Además, durante el resto del período se han producido hitos que han generado mucha actividad de quejas y/o consultas, como son el cierre de los centros educativos y el regreso después del verano, la imposición de restricciones a la movilidad y el régimen sancionador, la aprobación del IMV, etcétera. En todo este tiempo la atención telefónica ha dado respuesta a las necesidades de muchas personas, pero observamos que en cuanto ha sido posible muchos ciudadanos han preferido ser atendidos personalmente.
- i) Resulta urgente **poner en común las buenas prácticas** desarrolladas por muchas administraciones públicas durante este período, para que puedan ser de utilidad durante el tiempo incierto que nos queda de convivencia con la COVID-19.