

3.2. Análisis cuantitativo de las consultas

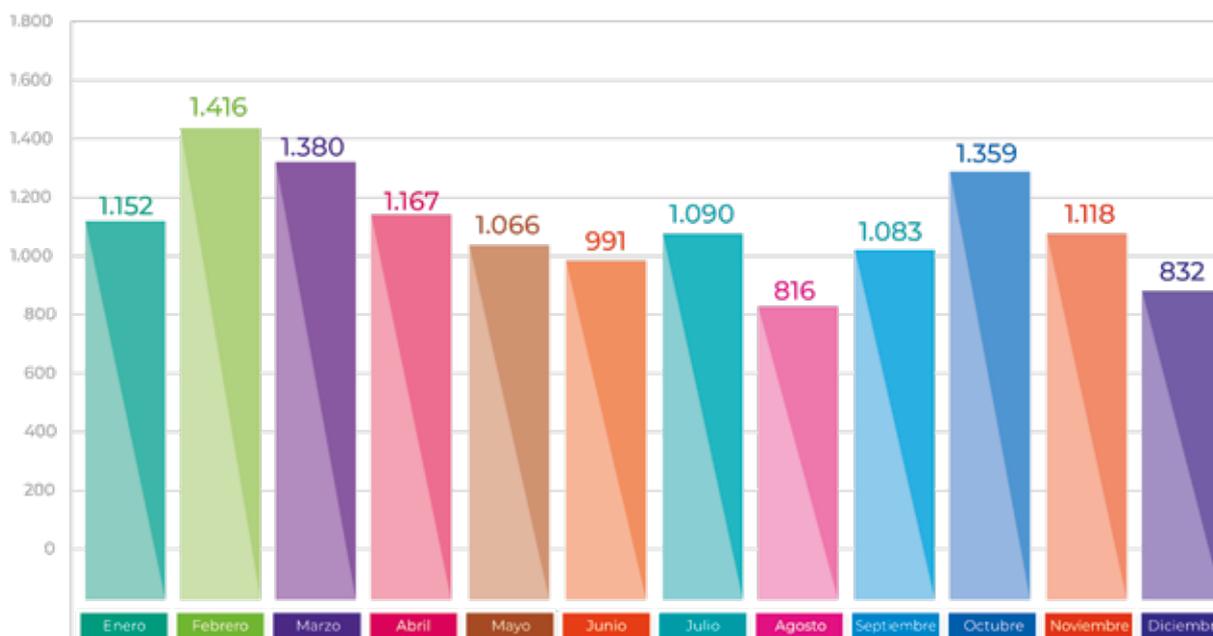
3.2.1. Consultas tramitadas a lo largo del año

En 2019 hemos llegado a atender 13.470 consultas, el mayor número desde la creación de la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, habiendo experimentado un incremento del número de consultas del 48% con respecto al año 2010.

Consultas tramitadas a lo largo del año. Comparativa con años anteriores.

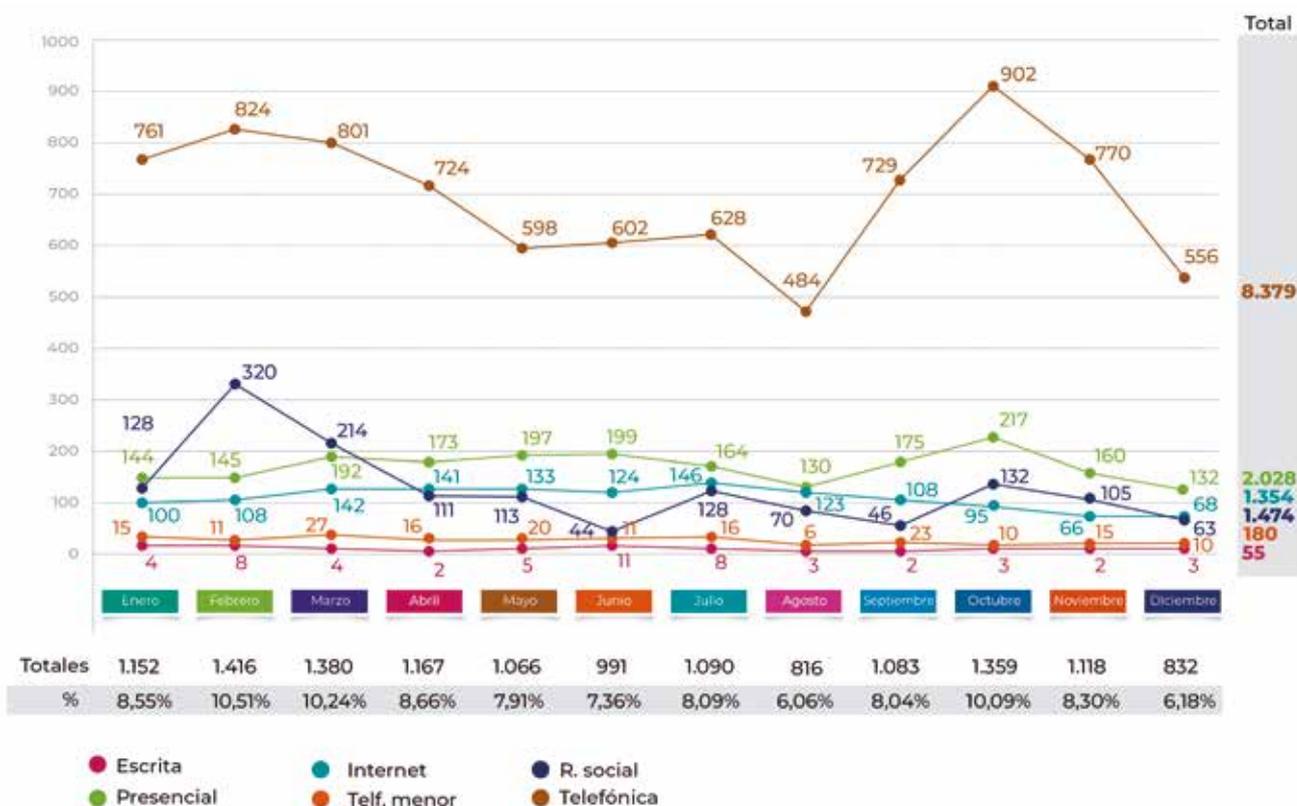
Año	Consultas
2010	9082
2011	8575
2012	8365
2013	8691
2014	9185
2015	9343
2016	10811
2017	10378
2018	13117
2019	13470

3.2.2. Distribución mensual de las consultas recibidas según el canal de comunicación



En nueve de los 12 meses se han superado las mil consultas, siendo los de mayor recepción los de febrero, marzo y octubre. Agosto y diciembre, como viene siendo habitual, se posicionan como los meses con menor número de solicitudes de información.

3.2.3. Distribución de consultas en atención al canal de comunicación empleado



Cualquier persona puede pedir la intervención del Defensor. No importa la edad, el origen, la residencia o la nacionalidad. Las personas jurídicas (asociaciones, empresas, fundaciones, ONG, etc.) también pueden acudir al Defensor. Además **nuestra intervención es gratuita, sencilla y reservada.**

Para facilitar el acceso de la ciudadanía al Defensor del Pueblo Andaluz, la Institución ofrece las siguientes vías de comunicación:

- De forma presencial, en nuestra sede en Sevilla en la calle de los Reyes Católicos, 21.
- Por correo postal, dirigido a nuestra dirección.
- Por teléfono: 954 21 21 21
- Por fax: 954 21 44 97.
- Por correo electrónico: defensor@defensordelpuebloandaluz.es
- A través de los sitios web de la Institución:
- www.defensordelpuebloandaluz.es
- www.defensordelmenordeandalucia.es
- A través de la sede electrónica www.defensordelpuebloandaluz.es
- Teléfono gratuito del Menor 900 50 61 13.
- A través de las redes sociales:
- [Facebook](#).
- [Twitter](#).
- [Youtube](#).

Como puede comprobarse de la tabla adjunta el mayor número de consultas se realizan de manera telefónica, debido a que solo existe una Oficina de atención física en la capital de la Comunidad Autónoma, no teniendo delegaciones en otras provincias.

Esta situación intentamos solucionarla, por un lado, realizando un acercamiento a través de las visitas a las diferentes localidades y comarcas de Andalucía y por otro, ofreciendo distintos canales de comunicación. En total, hemos atendido personalmente a 2.028 personas que representan un 15 % del total de consultas.

Se consolida un año más el enorme protagonismo del **canal telefónico** como medio preferido por la ciudadanía para plantear sus consultas, que alcanza un porcentaje del 62,2%.

Las consultas ciudadanas a través de los nuevos canales de información y comunicación puestos a su disposición (redes sociales, página web y correo electrónico) suponen ya un 21% del total de las consultas atendidas.

3.2.4. Distribución de consultas atendiendo a la materia

Como podemos comprobar de los datos adjuntos el mayor número de consultas hace referencia a los temas sociales: Servicios Sociales (2.615 consultas), Vivienda (1.447 consultas); Menores (1.126 consultas) Educación (695 consultas) y Salud (748 consultas) junto a la información que prestamos sobre la propia Institución y el procedimiento para la interposición de las quejas (1.385 consultas)

3.2.5. Distribución de consultas por provincias

En cuanto a la procedencia geográfica de las consultas, aunque siguen siendo mayoritarias las realizadas desde Sevilla (37,6%), sigue aumentando el porcentaje en aquellas provincias en las cuales realizamos desplazamiento. Conviene significar el porcentaje elevado de consultas en las que no nos resulta factible determinar su procedencia (2.798 consultas, un 20,7% del total). La causa de esta circunstancia es que en las consultas que nos llegan por redes no es posible determinar la procedencia del emisor.

3.3. Análisis cualitativo de las quejas

3.3.1. Personas en situación de pobreza y exclusión social

“La justicia nunca se recibe sin más; hay que exigirla.”. Philip Randolph.

Según el **Informe sobre el estado de la pobreza en Andalucía 2019**, el 38,2% de la población de Andalucía está en riesgo de pobreza y/o exclusión social: de un total de 8.384.408 de habitantes, algo más de 3,2 millones de residentes en Andalucía estarían en riesgo de exclusión social y casi 2,7 millones de personas se encontrarían en riesgo de pobreza.

Esta situación la podemos ver reflejada en el día a día de las demandas que nos hacen llegar los ciudadanos: Así, una familia nos contaba su situación: *«Somos una familia casada, con seis hijos menores. Vivimos en un piso de alquiler y debemos más de 3.000 euros. Estamos en desempleo y nuestros únicos ingresos son la prestación de desempleo de mi esposo de 430 euros. Mi marido lleva más de tres años en la bolsa de empleo municipal. Yo salí de prisión preventiva el pasado mes de junio. Tenemos la luz y el agua enganchados y desde los servicios sociales lo único que nos dan son vales de alimentos cada tres meses. Mis hijos mayores, de 17 y 18 años, ni estudian ni trabajan, y el único camino que les va a quedar es delinquir o vivir del trapicheo de la droga. No queremos limosnas, queremos que nos den un empleo para poder vivir y que no nos echen de la vivienda»*.

Ante la situación de crisis, falta de empleo, exclusión social, etcétera, una de las herramientas de protección social contra la pobreza y la exclusión social es el sistema autonómico de rentas mínimas.

En este año **1.765 andaluces y andaluzas se han dirigido a nosotros por consultas relacionadas con las prestaciones de la Renta Mínima de Inserción Social**. Dichas peticiones de información vienen motivadas