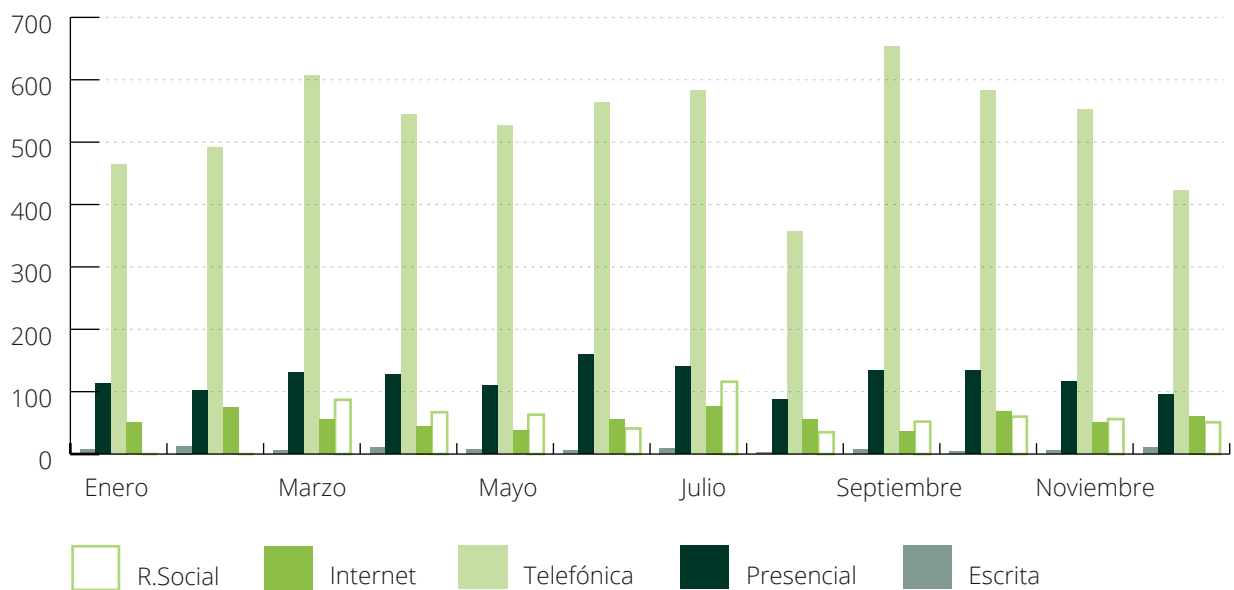


Distribución de consultas en atención al canal de comunicación

Mes	Escrita	Presencial	Telefónica	Internet	R. Social	Total	%
Enero	8	113	465	51	0	637	6,94%
Febrero	13	102	491	74	0	680	7,40%
Marzo	5	131	607	55	87	885	9,64%
Abril	11	127	544	45	67	794	8,64%
Mayo	7	110	527	38	63	745	8,11%
Junio	6	159	563	56	41	825	8,98%
Julio	9	140	583	77	116	925	10,07%
Agosto	3	88	357	56	35	539	5,87%
Septiembre	8	134	654	36	52	884	9,62%
Octubre	4	134	583	69	60	850	9,25%
Noviembre	6	116	552	51	56	781	8,50%
Diciembre	11	95	422	61	51	640	6,97%
Total:	91	1.449	6.348	669	628	9.185	100,00%

Tipo de consulta por meses y canal

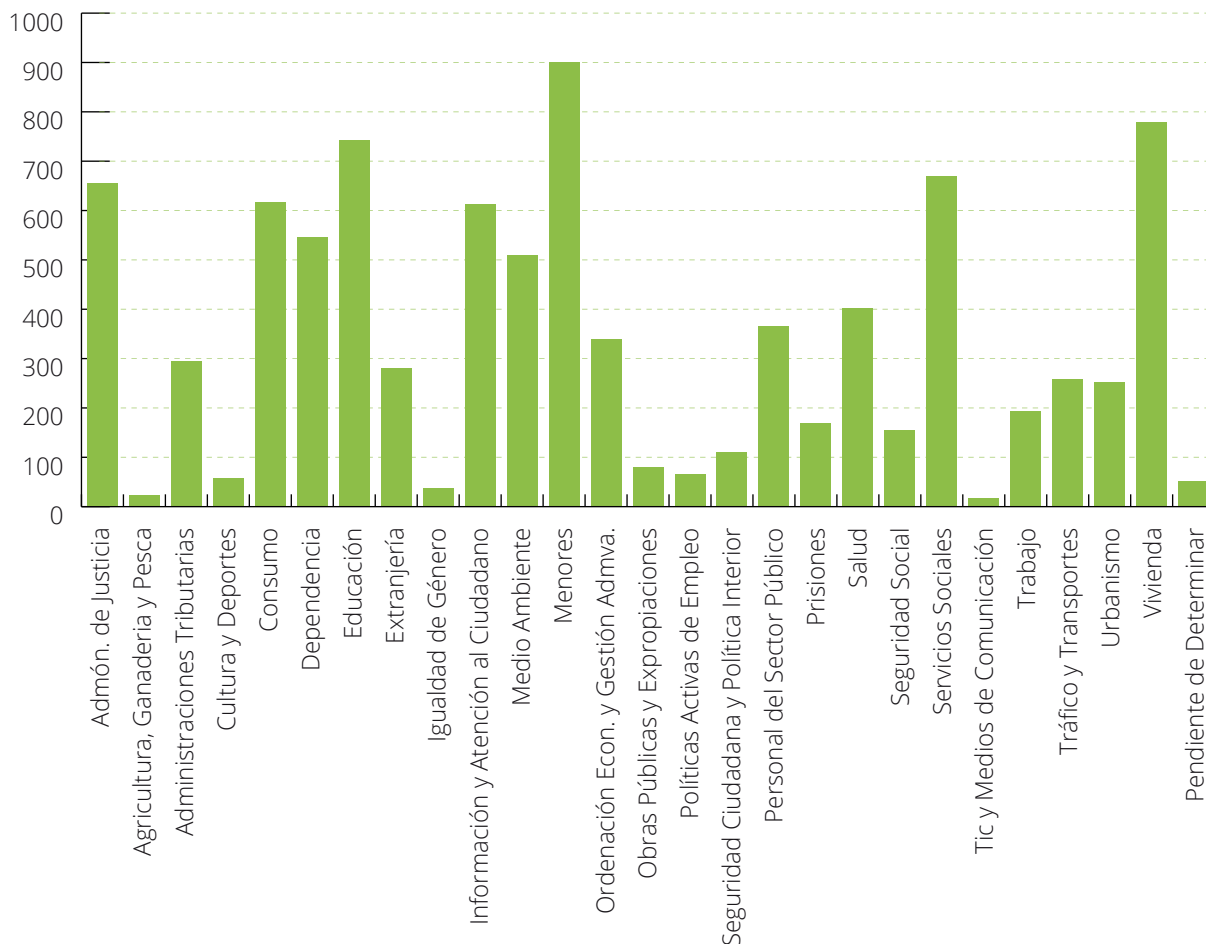


02.3.3 Distribución de consultas por materias

Distribución de consultas por materias

Resultado	Total	%
Admón. de Justicia	656	7,14
Agricultura, Ganadería y Pesca	23	0,25
Administraciones Tributarias	294	3,20
Cultura y Deportes	57	0,62
Consumo	616	6,71
Dependencia	547	5,96
Educación	742	8,08
Extranjería	281	3,06
Igualdad de Género	38	0,41
Información y Atención al Ciudadano	613	6,67
Medio Ambiente	509	5,54
Menores	900	9,80
Ordenación Econ. y Gestión Admva.	339	3,69
Obras Públicas y Expropiaciones	81	0,88
Políticas Activas de Empleo	65	0,71
Seguridad Ciudadana y Política Interior	110	1,20
Personal del Sector Público	366	3,98
Prisiones	169	1,84
Salud	402	4,38
Seguridad Social	156	1,70
Servicios Sociales	669	7,28
Tic y Medios de Comunicación	17	0,19
Trabajo	193	2,10
Tráfico y Transportes	258	2,81
Urbanismo	252	2,74
Vivienda	780	8,49
Pendiente de Determinar	52	0,57
TOTAL	9.185	

Consultas por materias



Los datos que se extraen de los cuadros sobre temáticas tratadas en las consultas gestionadas a lo largo del año 2014 confirman que los asuntos relativos a **menores** son los que más interés concitan en la ciudadanía, de tal forma que como viene siendo habitual el número de consultas recibidas sobre esta cuestión vuelve a situarse un año más por delante de las habidas en relación con otras materias.

A este respecto, es preciso indicar la relevancia que adquiere el hecho de que el Defensor del Pueblo Andaluz ostente igualmente la condición de Defensor del Menor de Andalucía, habida cuenta que tal circunstancia permite otorgar un mayor protagonismo si cabe a las actuaciones que se desarrollan en relación con estos colectivos especialmente vulnerables.

Protagonismo éste que llega más allá de los límites de nuestra Comunidad, y es que hemos de decir que no son pocas las consultas que se reciben de ciudadanos y ciudadanas residentes en otras comunidades españolas.

Con respecto al año 2013, sí se detecta un ostensible incremento en consultas tratadas en relación con asuntos de **vivienda**. En este sentido, son sumamente recurrentes los relatos de personas que han perdido su vivienda o que no puede afrontar el pago de alquileres o de cuotas hipotecarias y que, por ello, nos interesan información acerca de los trámites a seguir para conseguir la adjudicación de una vivienda protegida.

También ha adquirido un importante protagonismo las consultas recibidas en materia de **educación**.

Destacan especialmente los asuntos relativos a los distintos procesos de escolarización, seguidos a lo largo del año y los conflictos surgidos entre estudiantes, tras los que se esconden diversos casos de presunto acoso escolar.

Igualmente procede destacar el volumen de consultas habidas sobre **servicios sociales**. En relación con este asunto, entendemos oportuno señalar la gravísima situación que presentan muchas personas que acuden a nuestra Institución solicitando ayuda, en especial, en referencia al salario social.

Se trata de familias enteras que carecen de recursos con los que mínimamente poder atender sus necesidades más elementales por lo que cualquier retraso en el abono de estos ingresos, que son los únicos que tienen, los lleva a una situación límite.

02.3.4 Distribución de consultas por materias y sexo

Consultas por materia y sexo

