

07. DATOS ESTADÍSTICOS

07.1 DATOS ESTADÍSTICOS	3
1. La Ciudadanía	4
1.1 Acuden al Defensor 165.000 personas	4
1.2 Ciudadanía y Género	8
2. Nuestras Actuaciones	10
2.1 Un total de 18.689 actuaciones en defensa de los derechos sociales de los andaluces	10
2.2 Un 50% sobre vulneración de derechos sociales	11
2.3 La significativa apuesta del dPA por las mediaciones	16
3. Nuestros resultados	17
3.1 La Administración acepta nuestra actuación en el 94% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad	17
3.2 Los resultados positivos de nuestra actividad (83%)	18
3.3 80% de colaboración de las administraciones	19
Anexo	20
07.2 CAPÍTULO 02.OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA	52
02.3 Datos estadísticos sobre las consultas	52
02.3.1 Total de consultas tramitadas a lo largo del año. Comparativa con años anteriores	52
02.3.2 Distribución de consultas en atención al canal de comunicación empleado	53
02.3.3 Distribución de consultas por materias	55
02.3.4 Distribución de consultas por materias y sexo	57
02.3.5 Distribución de consultas por materias y provincias	59
02.3.6 Distribución de consultas en función del tipo de actuación llevada a cabo	61

02.4 Redes sociales y página web	62
02.4.1 Facebook	63
02.4.1.1 Evolución del número de fans	63
02.4.1.2 Perfil de nuestros fans	63
02.4.1.3 Procedencia geográfica de nuestros fans	64
02.4.1.4 Actividad registrada en la página y alcance de publicaciones	64
02.4.1.5 Alcance de publicaciones en atención a la materia tratada	66
02.4.2 Twitter: @DefensorAndaluz	67
02.4.3 Youtube	68
02.4.3.1 Evolución	68
02.4.3.2 Perfil de usuarios/as	69
02.4.3.3 Lugares desde donde se reproducen nuestros vídeos	69
02.4.3.4 Interacciones	70
02.4.3.5 Temas con mayor acogida	71
02.4.4 Sitio web	71

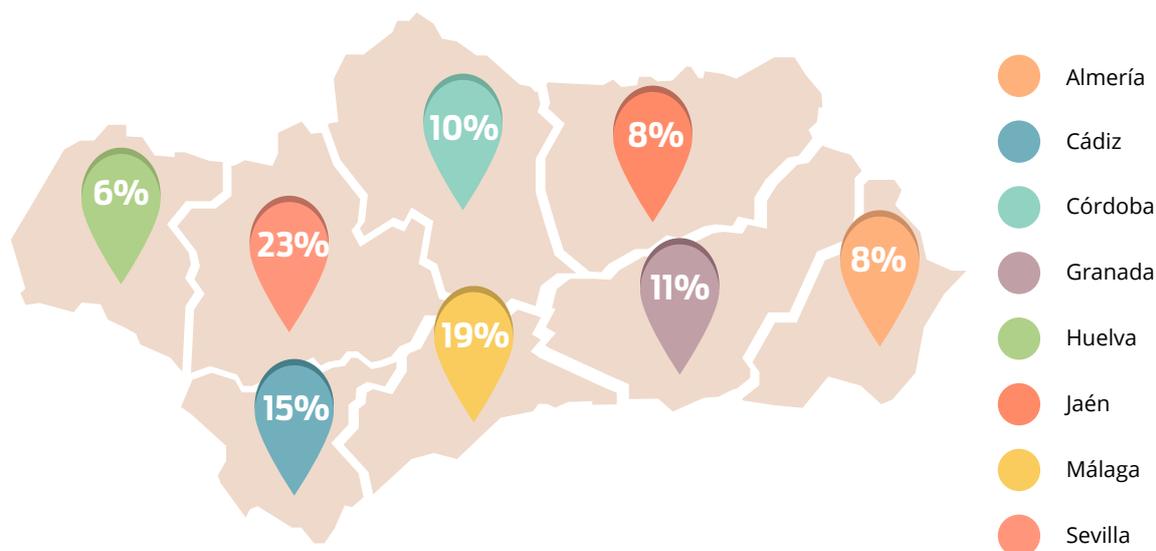
07.1 Datos Estadísticos

A continuación, exponemos los principales datos de gestión de un año duro y complejo, analizados desde la triple perspectiva:

- **la ciudadanía** que se ha dirigido a la Institución;
- **las actuaciones** que hemos llevado a cabo para la defensa y protección de los derechos sociales;
- **el comentario de los principales datos de los resultados de esta actividad** cuando valoramos nuestro trabajo en defensa de quienes han depositado su confianza en nosotros.

Concluye el relato con un anexo de datos estadísticos generales y detalle de las actuaciones de este año por provincia y materia. En los gráficos con datos relativos por provincias, éstos aparecen siempre ponderados en función del peso que tiene su población. Entendemos que es más objetivo, pues no supone la misma participación de la provincia si decimos que, por ejemplo, han acudido 1.000 ciudadanos de Málaga -con 1.621.968 habitantes- que 1.000 ciudadanos de Huelva -con 519.229-. Creemos que así los datos reflejan mejor la realidad de nuestra actividad con respecto a la población afectada.

Porcentaje del peso de la población en cada provincia



1. La Ciudadanía

1.1

Acuden al Defensor 165.000 personas

El importante crecimiento del número de personas que ha acudido al Defensor del Pueblo Andaluz en la defensa de un derecho ha sido el dato cuantitativo más significativo de un año marcado por un leve alivio de los datos macroeconómicos, que no ve su reflejo en la mejora de las condiciones de vida de la ciudadanía, tan sumamente deterioradas en estos últimos años.

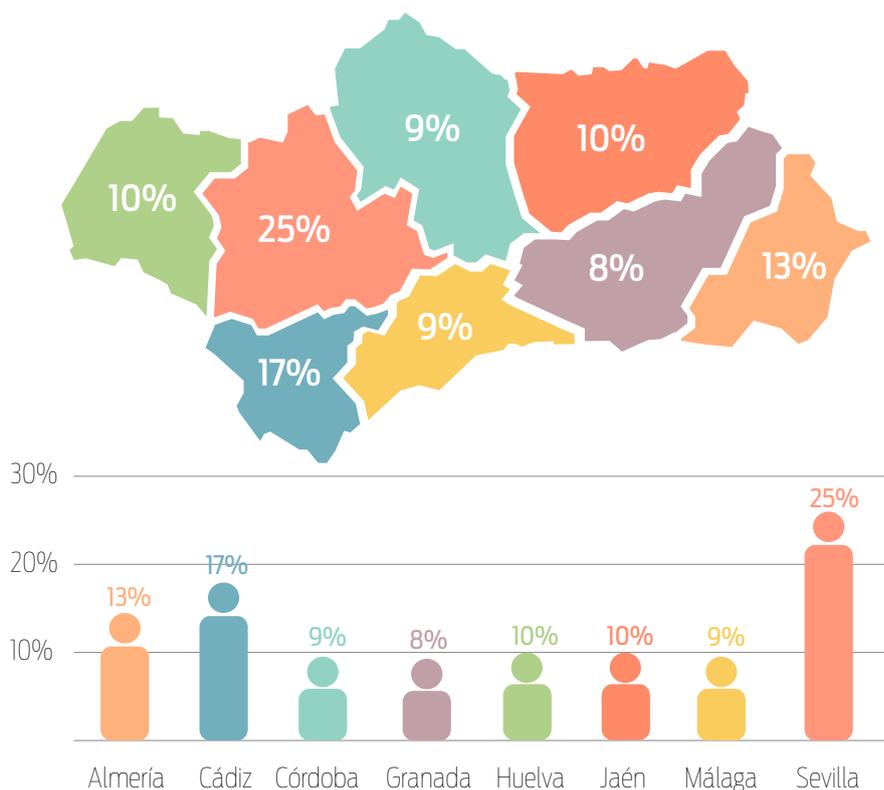
Un total de 165.817 personas ha acudido al Defensor del Pueblo Andaluz demandando la supervisión de los poderes públicos, en lo que entienden supone la vulneración de un derecho, o información y asesoramiento para el ejercicio de los mismos. [Ver tabla](#)

El dato supone casi un 300% más que el año anterior, motivado principalmente por la denuncia masiva de la ciudadanía sobre la Mezquita de Córdoba (125.000 personas).

Para representar gráficamente las personas que han acudido al dPA, distribuidas por provincias, se tiene en cuenta el número de firmantes en las quejas iniciadas en el año y una persona por consulta.

Para no distorsionar los datos totales, en el caso de las quejas suscritas por un importante número de ciudadanos y ciudadanas, como ha sido el caso de la reclamación sobre la Mezquita de Córdoba, hemos considerado más ajustado tomar como referencia una sola persona por queja.

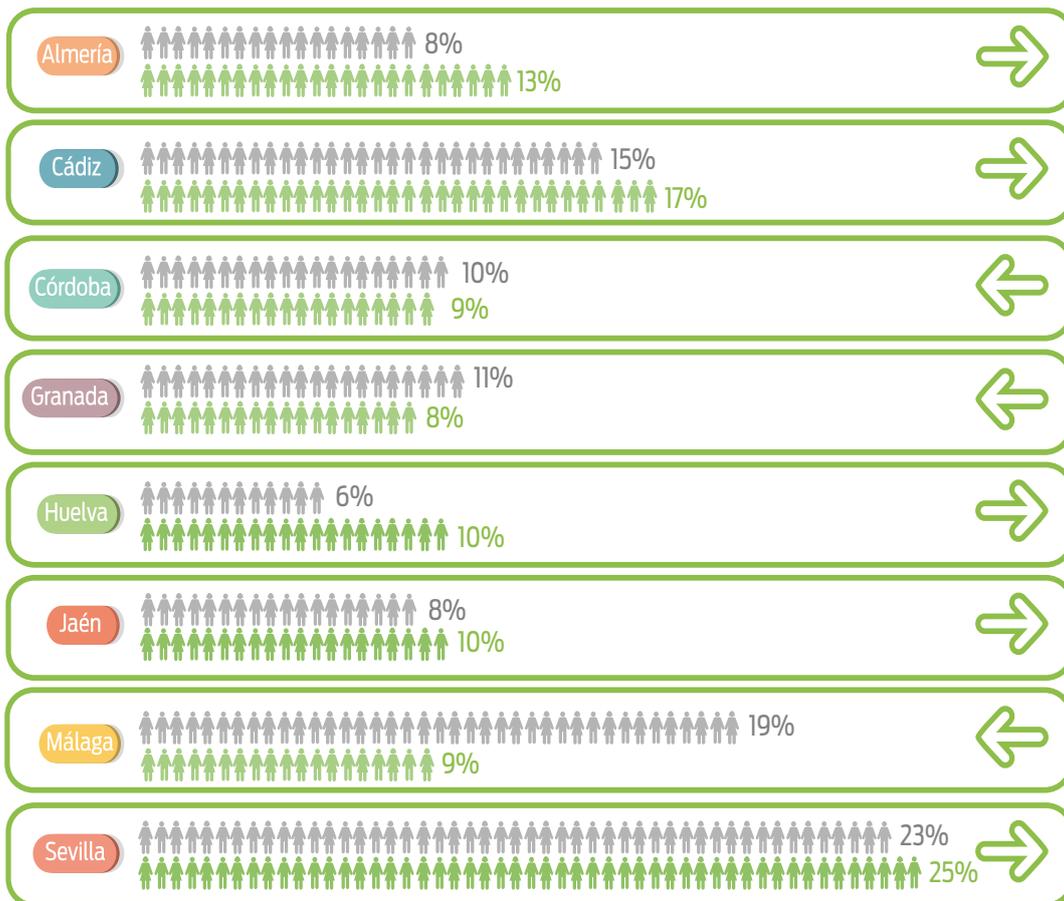
Porcentaje del Peso de la Ciudadanía que ha acudido al dPA por provincias ponderado en relación a su población



Si comparamos el peso de la ciudadanía que ha acudido al dPA con el que supone el porcentaje del peso que representa cada provincia, observamos que el peso de la ciudadanía de Almería, Cádiz, Huelva, Jaén y Sevilla que ha acudido supera al peso poblacional, mientras que la ciudadanía de las provincias de Córdoba, Granada y más significativamente Málaga, no lo superan.

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

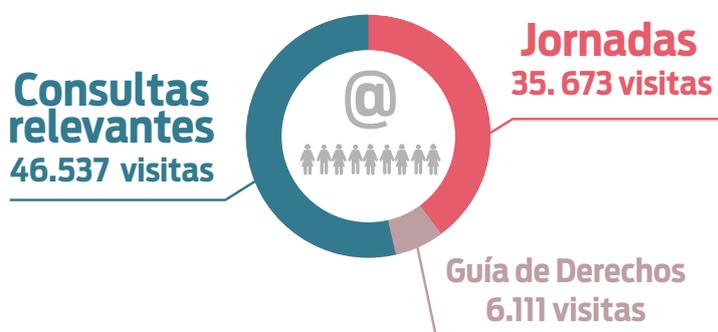
 Peso poblacional  Peso Ciudadanía dPA



En este sentido, es interesante el uso de nuestra web por parte de la ciudadanía como canal de acceso a información sobre sus derechos. En total, se han visitado 468.000 páginas de nuestra web, de las cuales 88.321 han sido a páginas que contenían información sobre sus derechos.



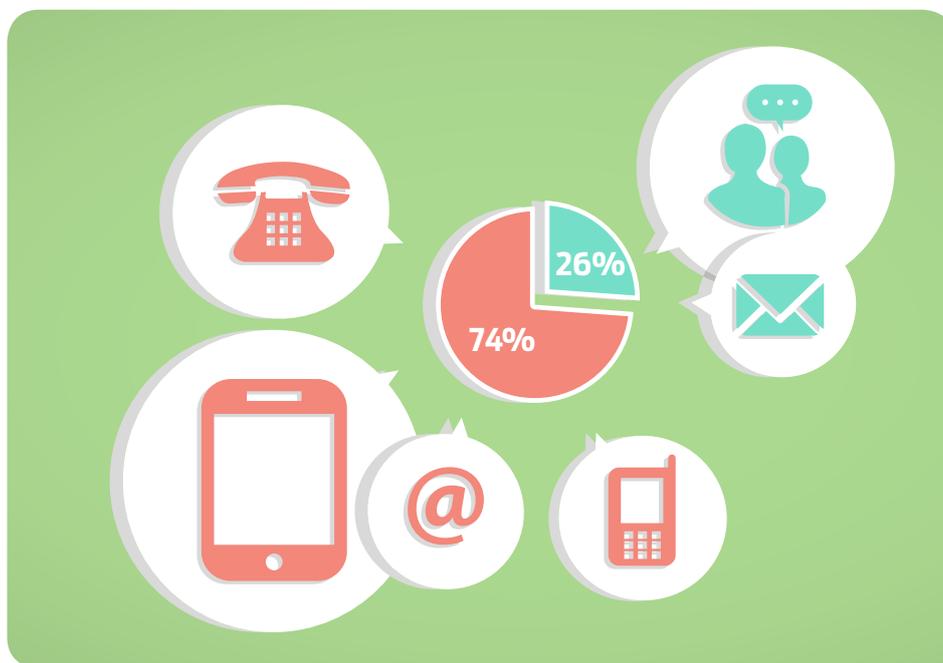
VISITAS WEB PROMOCIÓN DERECHOS



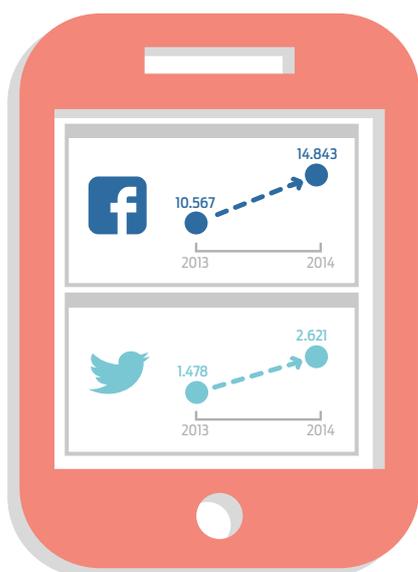
468.000 páginas de nuestra web han sido visitadas.



295.000 veces se vieron nuestras entradas en facebook



La gran mayoría utiliza el teléfono, fax, correo electrónico, web, redes sociales.



Cada vez se interacciona más en nuestros perfiles de redes sociales: comentan, comparten, les gustan, nos mencionan...

dPA
2014

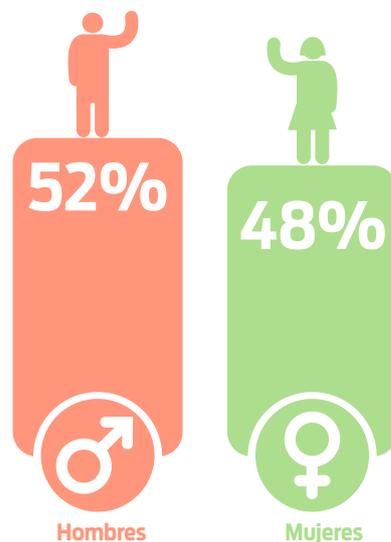
1.2 Ciudadanía y género

Si atendemos a la persona promotora de la queja o consulta dirigida a la Institución durante 2014, observamos un porcentaje equitativo en cuanto al número de las denuncias presentadas por mujeres o por hombres (48% las han realizado mujeres y un 52% hombres).

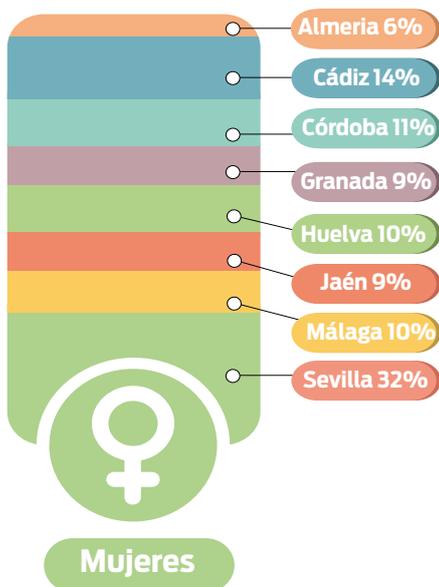
También su distribución por provincia, teniendo en cuenta el género, nos revela que no existen diferencias significativas, siendo Sevilla y Huelva las dos provincias con valores menos coincidentes. [Ver tabla](#)



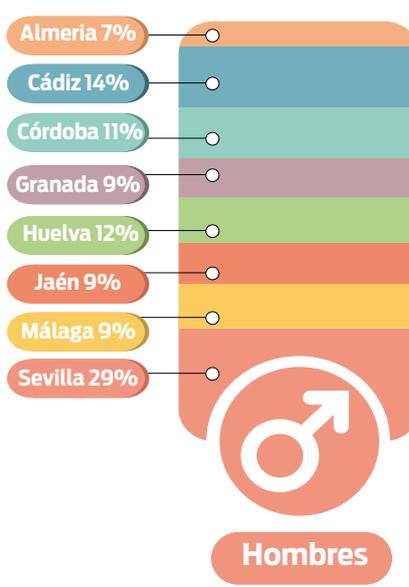
% Ciudadanía según el género



% Actuaciones promovidas por mujeres según provincias



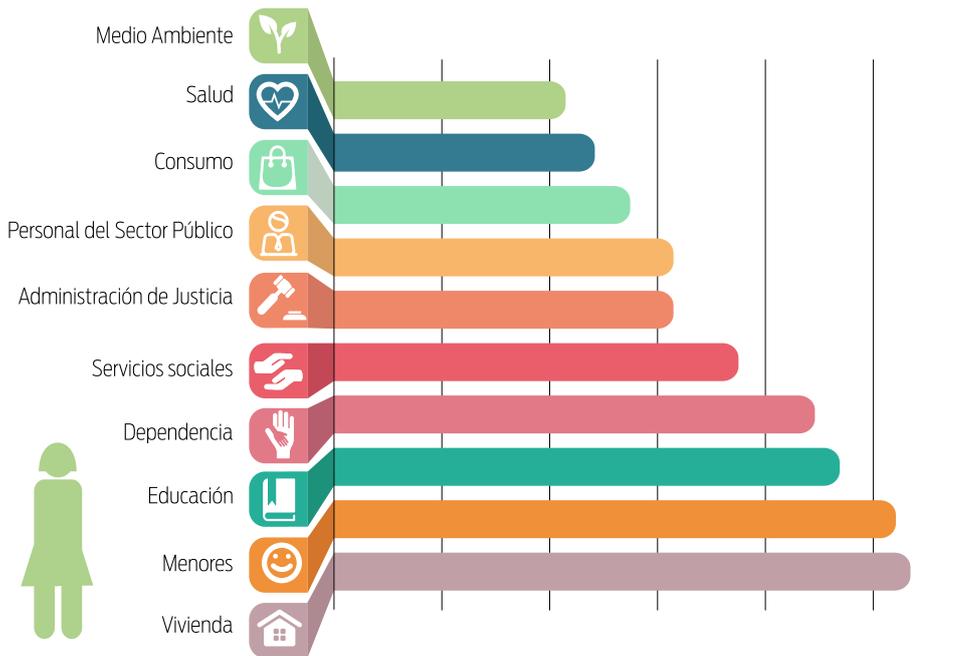
% Actuaciones promovidas por hombres según provincias



Si bien la cuestión de género no es significativa si atendemos a la variable de la residencia de la persona que promueve la queja o consulta, sí lo es, si tenemos en cuenta las materias o temas que denuncian ante esta Institución.

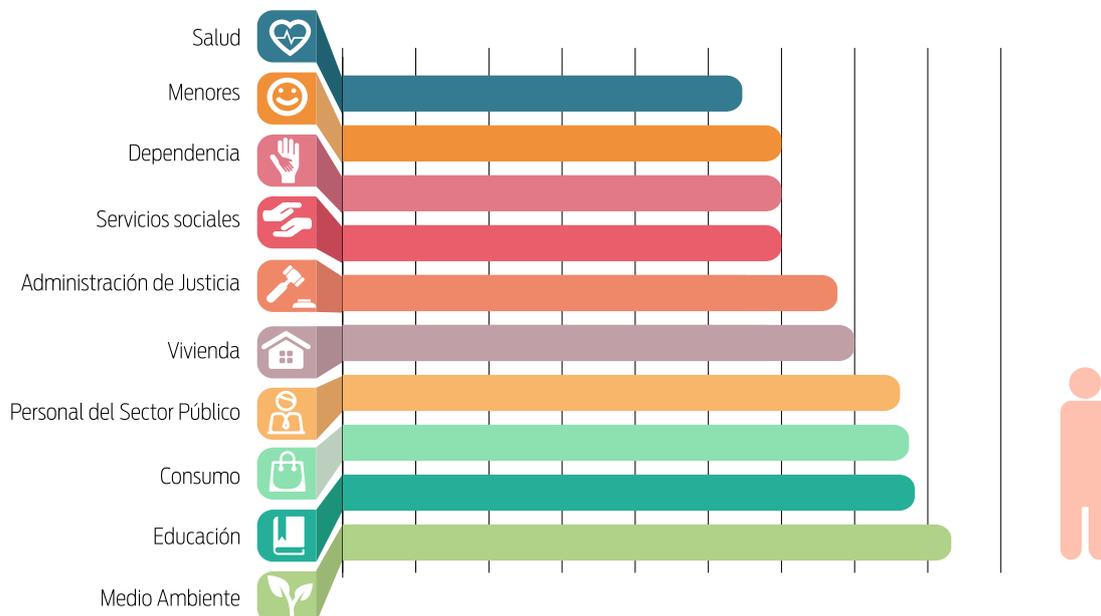
Así, siguen predominando las quejas o consultas de las mujeres por temas relacionados con la vivienda, la educación, los servicios sociales, menores, o dependencia.

LAS 10 MATERIAS DE LAS QUE MAS SE QUEJAN O CONSULTAN LAS MUJERES



En cuanto a las cuestiones que más motivan a los hombres a acudir al dPA son las relacionadas con el medio ambiente, la educación, el consumo o su empleo en el sector público.

LAS 10 MATERIAS DE LAS QUE MAS SE QUEJAN O CONSULTAN LOS HOMBRES



2. Nuestras actuaciones

2.1

Un total de 18.689 actuaciones en defensa de los derechos sociales de los andaluces

La actividad del dPA durante 2014 ha seguido la misma línea del ejercicio anterior, tanto en el número de actuaciones como con la problemática de las mismas. Así, el Defensor del Pueblo Andaluz tramitó en 2014 un total de **18.689** actuaciones:



El desglose de estas grandes cifras arrojan los siguientes datos: 5.944 escritos nuevos de queja de los ciudadanos y ciudadanas y 179 quejas de oficio, lo que suponen, 6.123 quejas nuevas en 2014. De éstas, 419 han requerido de una mediación del Defensor. [Ver tabla](#)

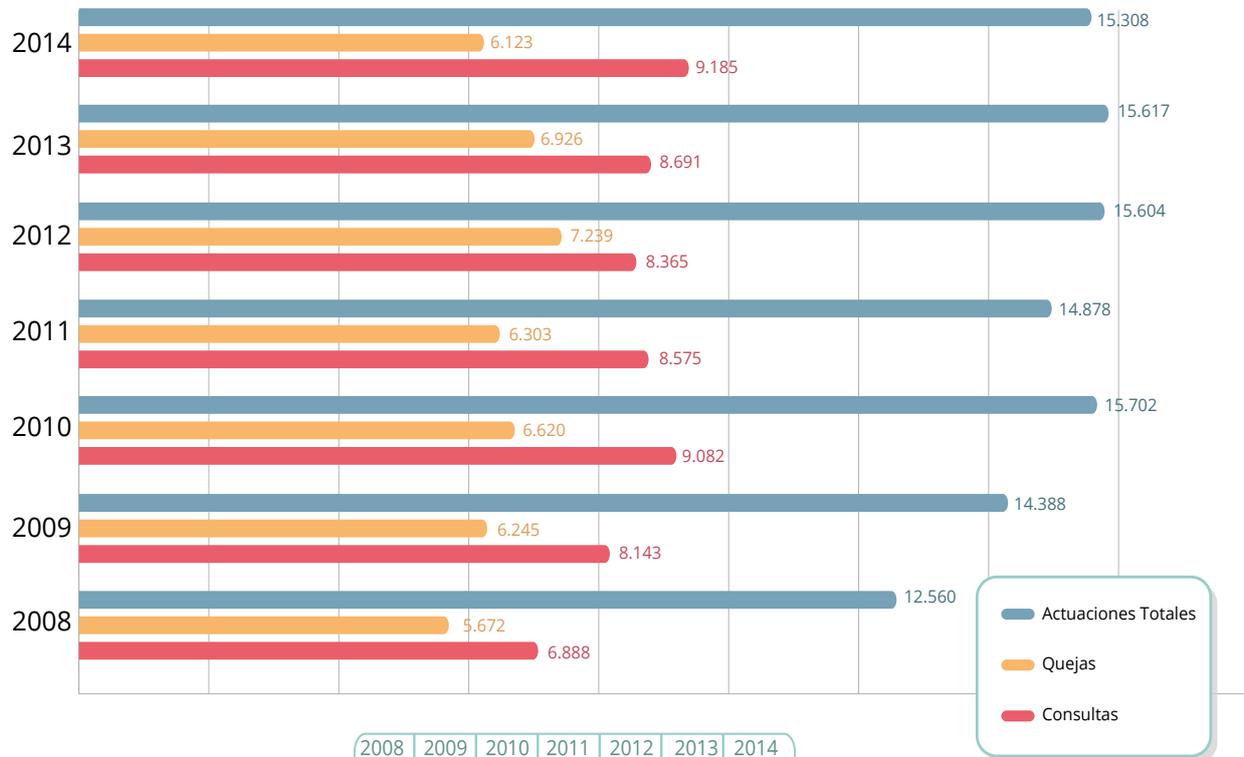
A estas quejas nuevas presentadas por la ciudadanía durante 2014, se suman las 2.889 de años anteriores. En total, 9.012 quejas gestionadas en el presente ejercicio. [Ver tabla 1](#) [Ver tabla 2](#)

A ello hay que añadir aquellos ciudadanos y ciudadanas que han sido atendidos y ofrecido asesoramiento y gestión de su problema por la Institución, en un total de 9.185 consultas, ya fuera presencial, por teléfono, vía postal, portal de internet o redes sociales. [Ver tabla](#)

Actuaciones del
dPA durante 2014

18.689

EVOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y CONSULTAS POR AÑO



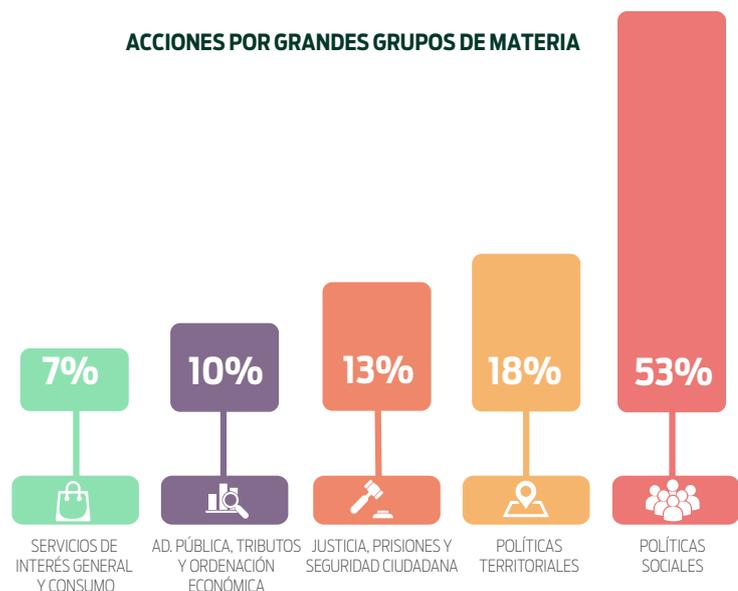
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Actuaciones Totales	12560	14.388	15.702	14.878	15.604	15.617	15.308
Quejas	5.672	6.245	6.620	6.303	7.239	6.926	6.123
Consultas	6.888	8.143	9.082	8.575	8.365	8.691	9.185

2.2 Un 50% sobre vulneración de derechos sociales

Como dato de interés, la actuación del Defensor del Pueblo Andaluz durante 2014 ha seguido caracterizada por una tendencia al alza de las materias que afectan directamente al Estado del Bienestar (53%), consecuencia de los efectos de la crisis, junto con el aumento progresivo de aquellas relacionadas con la prestación de los servicios de interés general.

El mayor grueso ha correspondido a actuaciones en materia de vivienda, educación y servicios sociales, seguidas de las relacionadas con la sostenibilidad de nuestras ciudades y territorio y, en un tercer lugar, las reclamaciones ciudadanas en materia de justicia.

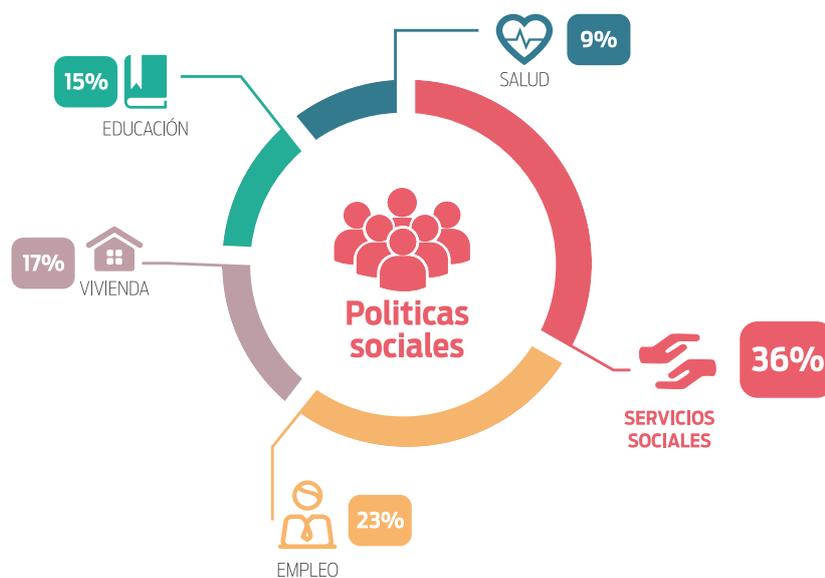
ACCIONES POR GRANDES GRUPOS DE MATERIA



El detalle del desglose de las submaterias que engloban cada uno de estos grandes bloques temáticos, en relación con la provincia, ofrece la siguiente serie de gráficos.

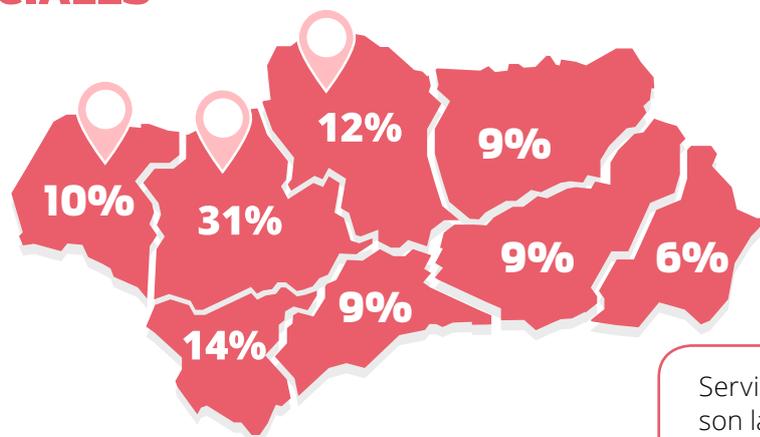
Gráficas. Submaterias de Políticas Sociales y su distribución provincial

DESGLOSE DE ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA “POLÍTICAS SOCIALES”:



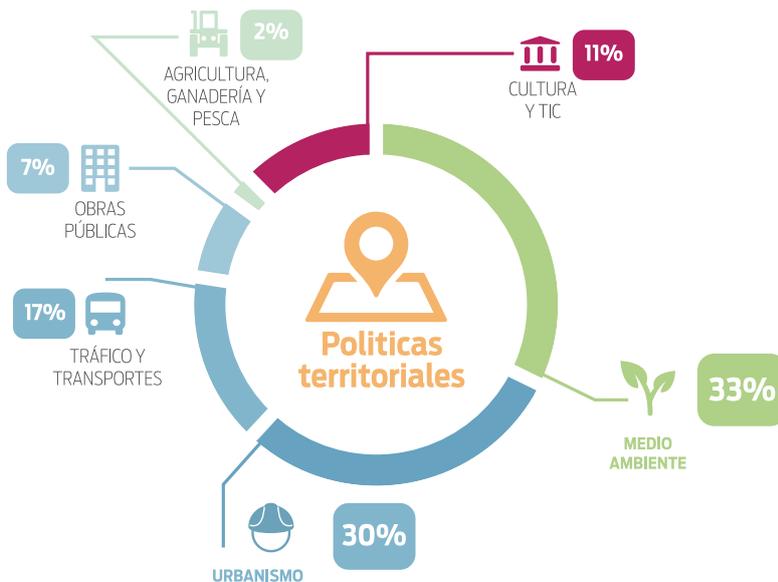
ACTUACIONES DEL GRUPO DE MATERIAS “POLÍTICAS SOCIALES” POR PROVINCIAS:

POLÍTICAS SOCIALES



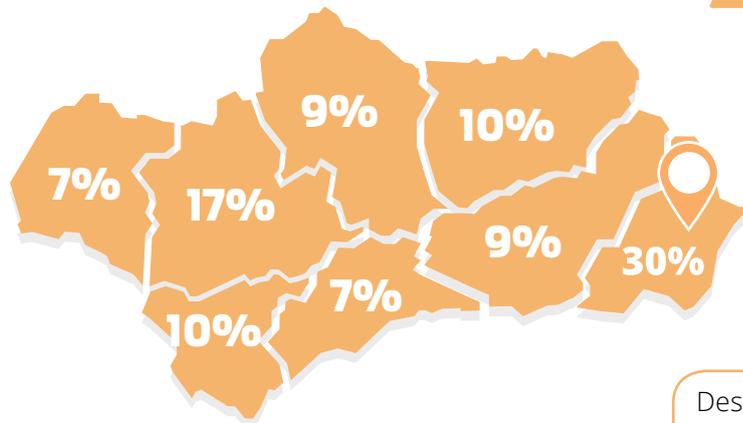
Servicios sociales y empleo son las actuaciones que han tenido más incidencia. Las provincias más afectadas, siempre en relación a su peso poblacional, han sido Huelva, Sevilla y Córdoba.

Gráficas. Submaterias de Políticas Territoriales y su distribución provincial
DESGLOSE DE ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA “POLÍTICAS TERRITORIALES”:



ACTUACIONES DEL GRUPO DE MATERIAS “POLÍTICAS TERRITORIALES” POR PROVINCIAS:

POLÍTICAS TERRITORIALES



Destacan las actuaciones de medio ambiente y urbanismo. Se diferencia ampliamente Almería.

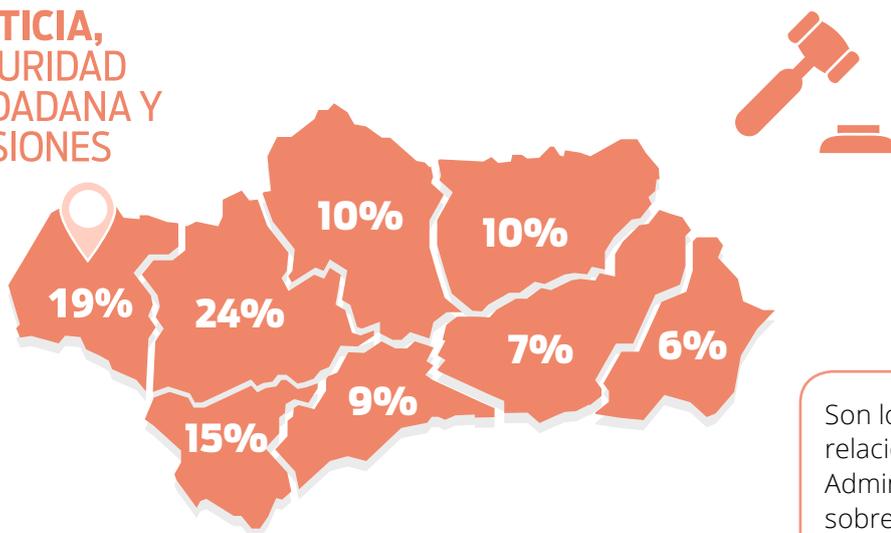
Gráficas. Submaterias de Justicia, Seguridad Ciudadana y Prisiones. Distribución provincial

DESGLOSE DE ACTUACIONES DEL GRUPO DE MATERIA “JUSTICIA, SEGURIDAD CIUDADANA Y PRISIONES”:



ACTUACIONES DEL GRUPO DE MATERIAS “JUSTICIA, SEGURIDAD CIUDADANA Y PRISIONES” POR PROVINCIAS:

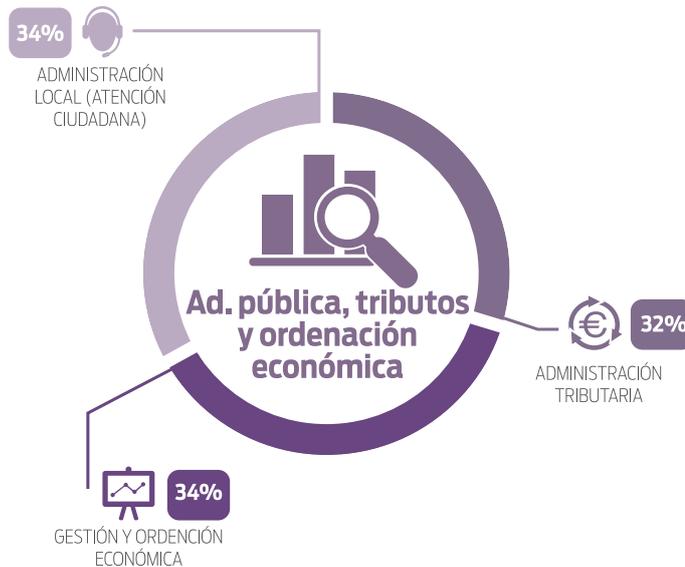
JUSTICIA, SEGURIDAD CIUDADANA Y PRISIONES



Son los asuntos relacionados con la Administración de Justicia sobre los que más hemos actuado. Destaca significativamente Huelva.

Gráficas. Submaterias de Administraciones Públicas, Tributarias y Ordenación Económica. Distribución provincial

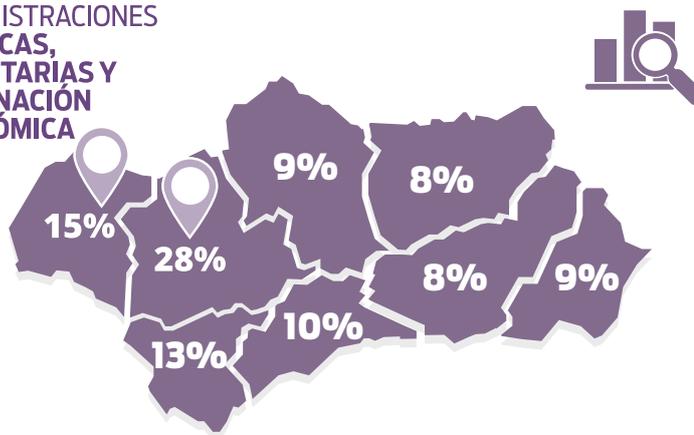
DESGLOSE DE ACTUACIONES DEL GRUPO DE MATERIAS "ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, TRIBUTARIAS Y ORDENACIÓN ECONÓMICA":



ACTUACIONES DEL GRUPO DE MATERIAS "AD. PÚBLICAS, TRIBUTARIAS Y ORDENACIÓN ECONÓMICA" POR PROVINCIAS:

ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, TRIBUTARIAS Y ORDENACIÓN ECONÓMICA

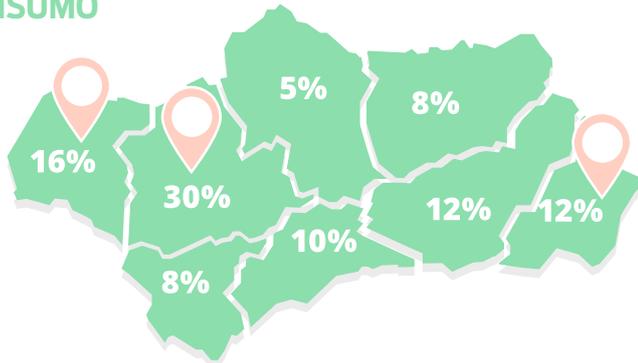
Mantienen un nivel similar las distintas materias. Huelva y Sevilla son las más afectadas.



ACTUACIONES DEL GRUPO DE MATERIAS "SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL Y CONSUMO" POR PROVINCIAS:

SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL Y CONSUMO

En actuaciones sobre servicios de Interés General y Consumo concentra el mayor número de actuaciones Almería, Huelva y Sevilla.



2.3

La significativa apuesta del dPA por las mediaciones

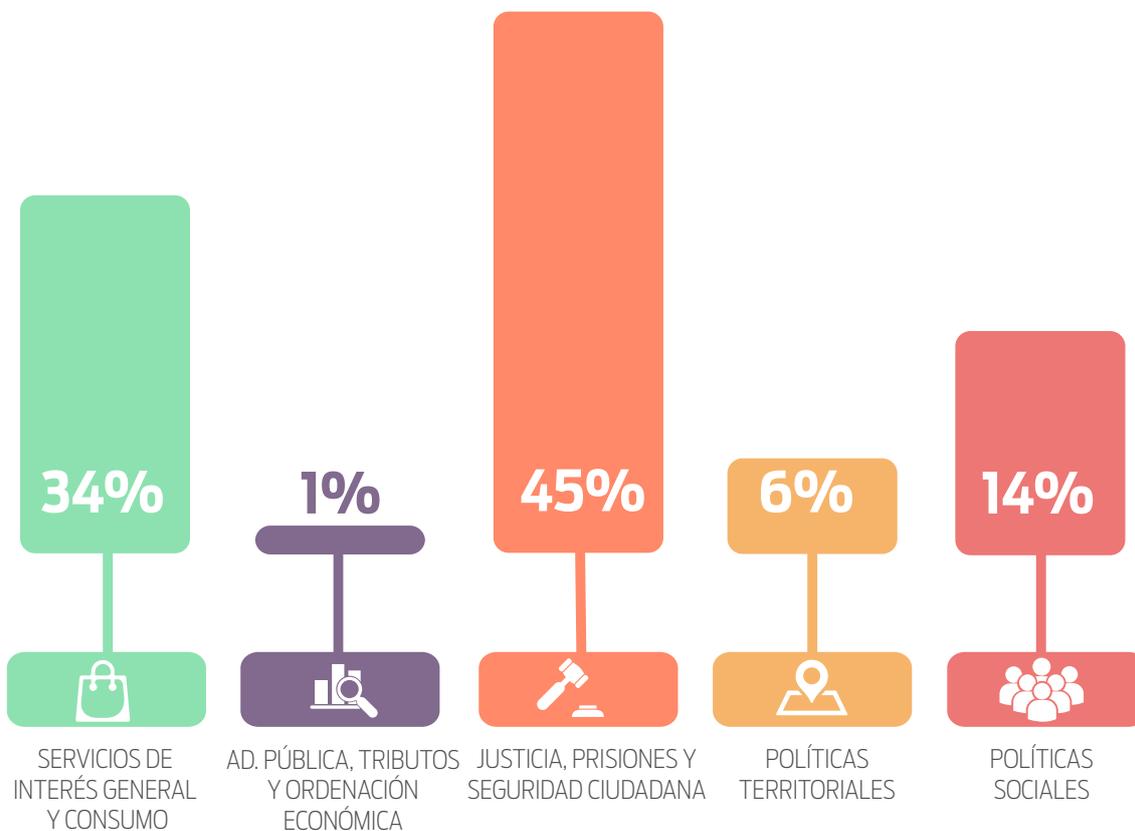
Significativa ha sido, además, la labor de mediación de la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz, que ha supuesto un incremento del 205% con respecto a 2013.

Estas se han llevado a cabo, sobre todo, ante las entidades financieras para la aplicación del Código de Buenas Prácticas, consecución de daciones en pago y solicitudes de alquileres sociales tanto de deudores hipotecarios como de personas ocupantes sin título de viviendas propiedad de estas entidades que estaban desocupadas.

También han sido significativas las mediaciones ante las compañías suministradoras de agua y luz en las quejas de cortes de suministro y petición a los ayuntamientos para que incluyan en sus ordenanzas reguladoras medidas que eviten estas situaciones por razones económicas.

Y hemos continuado con nuestra mediación ante los bancos para la retirada de las cláusulas suelo abusivas.

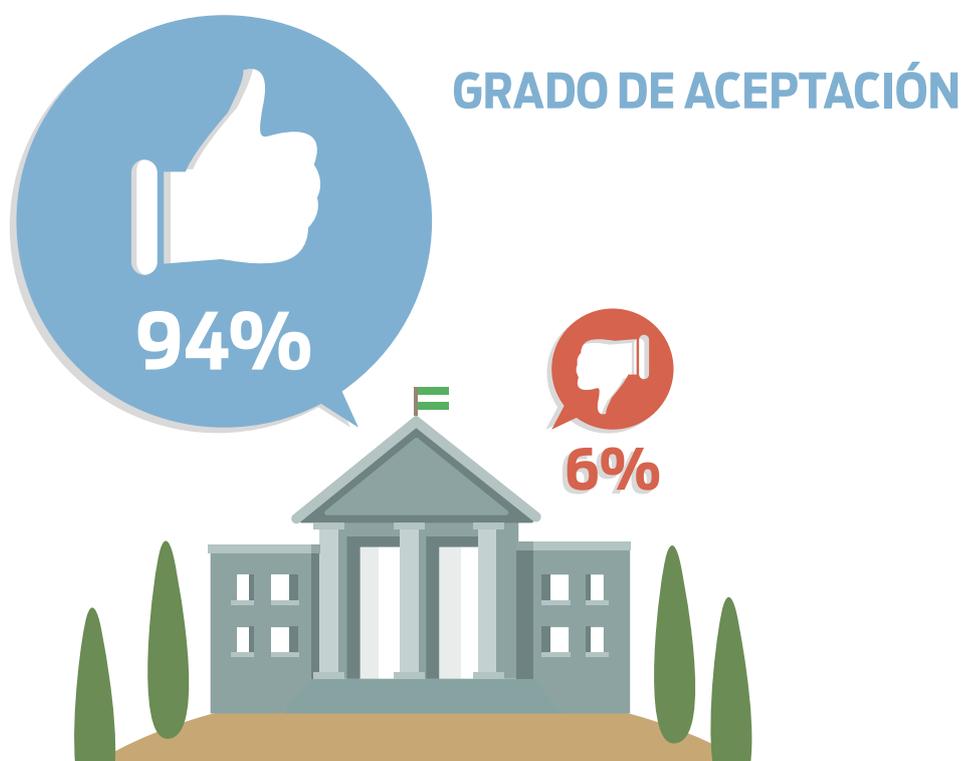
DISTRIBUCIÓN DE LAS MEDIACIONES POR GRANDES GRUPOS DE MATERIA



3. Nuestros resultados

3.1

La Administración acepta nuestra actuación en el 94% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad

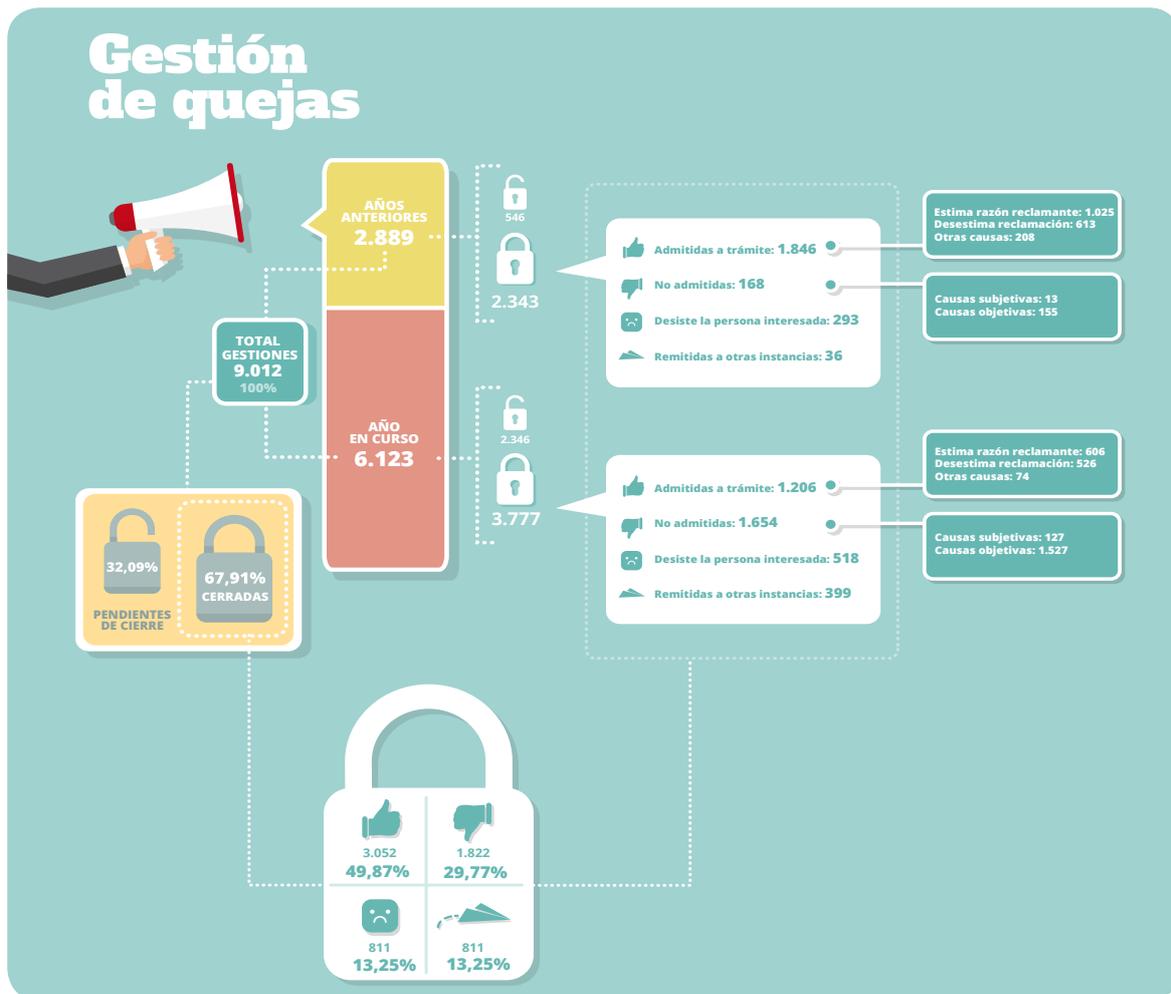


De los 3.052 casos admitidos a trámite y cerrados en este ejercicio, en 1.631 se ha detectado que existe irregularidad de la Administración. [Ver tabla](#)

De ellos, en un 94% se ha aceptado nuestra actuación y hemos logrado que el asunto se haya solucionado o se encuentre en vías de solución. Solo en el 6% de los casos se ha rechazado nuestra resolución de mediación, nos hemos visto obligados a dar cuenta al Parlamento de nuestras resoluciones o ha existido discrepancia técnica de la Administración con las mismas.

Frente a ello, otros 1.131 asuntos se han resuelto sin que hubiera una actuación incorrecta por parte de la Administración, lo que supone un 37,06%.

El resto de supuestos, hasta completar los 6.120 expedientes cerrados en 2014 lo conforman 1.822 quejas no admitidas; 811 donde la persona ha desistido por diferentes causas y 435 quejas que hemos remitido a otros organismos por no ser competencia de nuestra actuación. [Ver tabla](#)



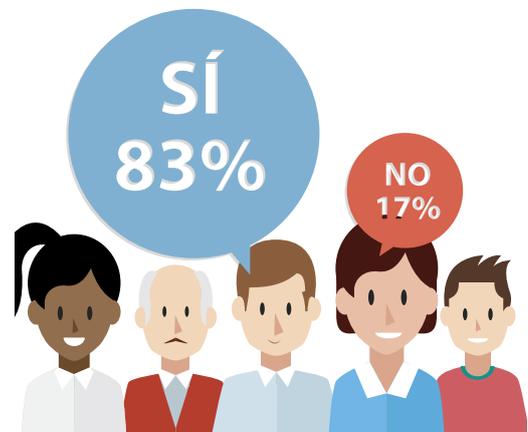
3.2 Los resultados positivos de nuestra actividad (83%)

Nuestras actuaciones han resultado positivas en mayor o menor medida a gran parte de la ciudadanía que ha acudido a nosotros, ya fuera por la resolución de su problema, ya fuera por su asesoramiento e información de sus derechos para un correcto ejercicio.

La casi totalidad de las 9.185 consultas recibidas y un 65% de las quejas cerradas han dado lugar a actuaciones que han reportado alguna ayuda a las más de 165.000 personas que se han dirigido a esta Institución.

Ello, además de otros aspectos de nuestra actividad como:

- **Actuaciones de presenciales de promoción y divulgación de derechos (492)**
- **Reuniones con colectivos, asociaciones, entidades del tercer sector (171)**
- **468.000 visitas a nuestra página web**
- **Nuestras entradas en redes sociales (una media de 5 diarias)**



Una labor que año tras año se consolida, como lo muestra el hecho de ser la segunda institución andaluza que obtiene el mayor grado de confianza de la ciudadanía por su trabajo (fuente CADPEA. Medios EGOPA 2007.2014), sólo precedida por las Universidades andaluzas.

RESULTADOS POSITIVOS PARA LA CIUDADANÍA

3.3 80% de colaboración de las administraciones

La principal valoración que hemos de manifestar es el normal desarrollo de los cauces de colaboración de las Administraciones Públicas con el Defensor del Pueblo Andaluz en el desempeño de sus funciones, que alcanza el 80%.

Si bien, en este año, nos hemos visto obligados a reiterar por segunda vez esta colaboración en 758 casos (18%) y en 64 ocasiones (2%) ha sido necesario dirigir escritos formales de Advertencia ante la persistencia en no enviar la información solicitada.

En total, en 822 casos el retraso de las administraciones públicas en el cumplimiento de sus deberes de informar, retrasa o impide poder actuar ante el problema que nos hace llegar un ciudadano o ciudadana. Aunque esta cifra supone que solo en un 20% de los casos podemos entender una inadecuada colaboración de las administraciones en los plazos de respuesta, no renunciamos a solicitar un mayor esfuerzo por acercarnos a lo legalmente exigible.

Esa colaboración se sustancia en las peticiones de información que dirigimos a las Administraciones, habiéndose recibido en este ejercicio 4.132 informes (el 97% de los 4.253 escritos realizados por la Institución para atender la demanda ciudadana).



Anexo Datos Estadísticos

Distribución de Quejas Gestionadas en el año por Materias y Causas de conclusión

Áreas de Actuación	Total quejas iniciadas en el año	Total quejas procedentes de años anteriores	Total quejas Gestionadas	Estado		Desglose concluidas			
				En trámite	Concluidas	Admitidas	No admitidas	Desistimientos	Remitidas
Administración de Justicia	251	62	313	56	257	91	110	45	11
Agricultura, Ganadería y Pesca	20	5	25	5	20	4	9	5	2
Administraciones Tributarias	182	101	283	93	190	89	36	18	47
Cultura y Deportes	205	34	239	72	167	51	102	11	3
Consumo	295	314	609	175	434	218	102	111	3
Dependencia	314	427	741	314	427	350	40	35	2
Educación	449	170	619	161	458	216	132	82	28
Extranjería	78	13	91	15	76	13	19	4	40
Igualdad de Género	27	16	43	17	26	15	4	4	3
Información y Atención al Ciudadano	-	13	13	-	13	13	-	-	-
Medio Ambiente	389	163	552	254	298	206	49	36	7
Menores	271	73	344	98	246	90	114	32	10
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	208	68	276	67	209	126	44	32	7
Obras Públicas y Expropiaciones	82	52	134	54	80	55	3	13	9
Políticas Activas de Empleo	101	51	152	46	106	70	7	26	3
Seguridad Ciudadana y Política Interior	88	12	100	21	79	14	19	14	32
Personal del Sector Público	597	284	881	254	627	397	177	41	12
Prisiones	305	156	461	54	407	224	75	55	53
Salud	281	121	402	163	239	120	72	46	1
Seguridad Social	91	20	111	12	99	23	10	7	59
Servicios Sociales	309	207	516	230	286	174	43	65	4
Tic y Medios de Comunicación	13	7	20	8	12	8	3	1	-
Trabajo	146	58	204	15	189	75	34	21	59
Tráfico y Transportes	236	61	297	85	212	104	48	27	33
Urbanismo	648	67	715	121	594	86	494	13	1
Vivienda	428	334	762	393	369	220	76	67	6
Pendiente de Determinar	109	-	109	109	-	-	-	-	-
Totales	6.123	2.889	9.012	2.892	6.120	3.052	1.822	811	435

·volver·

Distribución de Quejas Iniciadas en el año por Materias y Causas de conclusión

Áreas de Actuación	Inst. de parte	Oficios	Totales	Estado		Desglose concluidas			
				En trámite	Concluidas	Admitidas	No admitidas	Desistimientos	Remitidas
Administración de Justicia	237	14	251	53	198	53	98	36	11
Agricultura, Ganadería y Pesca	20	-	20	5	15	2	9	2	2
Administraciones Tributarias	181	1	182	73	109	29	29	8	43
Cultura y Deportes	200	5	205	67	138	27	101	8	2
Consumo	292	3	295	109	186	71	68	44	3
Dependencia	312	2	314	191	123	73	34	14	2
Educación	432	17	449	129	320	106	125	65	24
Extranjería	74	4	78	13	65	11	16	3	35
Igualdad de Género	18	9	27	11	16	7	4	3	2
Medio Ambiente	364	25	389	226	163	84	45	28	6
Menores	240	31	271	89	182	49	106	19	8
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	206	2	208	62	146	72	42	25	7
Obras Públicas y Expropiaciones	77	5	82	39	43	23	3	8	9
Políticas Activas de Empleo	101	-	101	39	62	31	5	23	3
Seguridad Ciudadana y Política Interior	85	3	88	20	68	9	18	10	31
Personal del Sector Público	587	10	597	240	357	159	153	33	12
Prisiones	299	6	305	53	252	124	60	27	41
Salud	274	7	281	138	143	46	67	29	1
Seguridad Social	90	1	91	12	79	9	8	5	57
Servicios Sociales	301	8	309	179	130	53	32	41	4
Tic y Medios de Comunicación	12	1	13	5	8	5	2	1	-
Trabajo	144	2	146	14	132	25	31	18	58
Tráfico y transportes	228	8	236	74	162	57	47	26	32
Urbanismo	640	8	648	99	549	44	494	10	1
Vivienda	421	7	428	297	131	37	57	32	5
Pendiente de Determinar	109	-	109	109	-	-	-	-	-
Totales	5.944	179	6.123	2.346	3.777	1.206	1.654	518	399

[·volver·](#)**Distribución de Quejas Iniciadas en años anteriores por Materias y Causas de Conclusión**

Áreas de Actuación	Totales	Estado		Desglose concluidas			
		En trámite	Concluidas	Admitidas	No admitidas	Desistimientos	Remitidas
Administración de Justicia	62	3	59	38	12	9	-
Agricultura, Ganadería y Pesca	5	-	5	2	-	3	-
Administraciones Tributarias	101	20	81	60	7	10	4
Cultura y Deportes	34	5	29	24	1	3	1
Consumo	314	66	248	147	34	67	-
Dependencia	427		304	277	6	21	-
Educación	170	32	138	110	7	17	4
Extranjería	13	2	11	2	3	1	5
Igualdad de Género	16	6	10	8	-	1	1
Información y Atención al Ciudadano	13	-	13	13	-	-	-
Medio Ambiente	163	28	135	122	4	8	1
Menores	73	9	64	41	8	13	2
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	68	5	63	54	2	7	-
Obras Públicas y Expropiaciones	52	15	37	32	-	5	-
Políticas Activas de Empleo	51	7	44	39	2	3	-
Seguridad Ciudadana y Política Interior	12	1	11	5	1	4	1
Personal del Sector Público	284	14	270	238	24	8	-
Prisiones	156	1	155	100	15	28	12
Salud	121	25	96	74	5	17	-
Seguridad Social	20	-	20	14	2	2	2
Servicios Sociales	207	51	156	121	11	24	-
Tic y Medios de Comunicación	7	3	4	3	1	-	-
Trabajo	58	1	57	50	3	3	1
Tráfico y transportes	61	11	50	47	1	1	1
Urbanismo	67	22	45	42	-	3	-
Vivienda	334	96	238	183	19	35	1
Totales	2.889	546	2.343	1.846	168	293	36

Resumen Gestión de quejas[·volver·](#)

2014	Año en curso	Años anteriores	TOTAL	Porcentaje
Resumen Gestión	6.123	2.889	9.012	100,00%
Pendientes de Cierre	2.346	546	2.892	32,09%
Cerradas	3.777	2.343	6.120	67,91%
Desglose de cerradas	Año en curso	Años anteriores	TOTAL	Porcentaje por desglose
Admitidas a trámite	1.206	1.846	3.052	49,87%
Existe irregularidad	606	1.025	1.631	53,44%
No existe irregularidad	522	609	1.131	37,06%
Otras causas	78	212	290	9,50%
No Admitidas con asesoramiento al interesado	1.654	168	1.822	29,77%
Desiste la persona interesada	518	293	811	13,25%
Remitidas a otras Instancias	399	36	435	7,11%

·volver·

Análisis de las Causas de Cierre de las Quejas Gestionadas

Causa de Cierre	Año en curso	Años anteriores	Total	%
- Administración acepta -	589	954	1.543	25,21%
Admón. acepta pretensión	244	384	628	10,26%
Admón. acepta resolución	33	259	292	4,77%
Admón. acepta silencio	98	62	160	2,61%
Aceptada Resolución de Mediación	1	2	3	0,05%
Acepta recordat.sobre silencio	1	1	2	0,03%
En vías de solución	212	246	458	7,48%
- Inclusión en Informe Anual -	14	61	75	1,23%
Informe Especial	-	1	1	0,02%
Artículo 15	10	5	15	0,25%
Artículo 29	4	55	59	0,96%
- Finalizadas tras tramitación -	603	831	1.434	23,43%
Desiste	30	136	166	2,71%
Discrepancia Técnica	3	10	13	0,21%
Duplicidad	6	8	14	0,23%
Jurídico-Privada	8	16	24	0,39%
No existe irregularidad	522	609	1.131	18,48%
Rechazada petición de mediación	1	1	2	0,03%
Perjuicios a terceros	-	1	1	0,02%
Rechazada Resolución de Mediación	3	-	3	0,05%
Sin competencia	3	4	7	0,11%
Sub-Iudice	27	44	71	1,16%
Sin recurrir a la Admón.	-	2	2	0,03%
- En Colaboración con otras Instancias -	399	36	435	7,11%
Remitidas Defensora del Pueblo	392	36	428	6,99%
Remitidas a otros Defensores	7	-	7	0,11%
- No Admitidas a Trámite -	1.654	168	1.822	29,77%
Anónima	92	8	100	1,63%
Duplicidad	28	5	33	0,54%
No existe irregularidad	405	54	459	7,50%
Jurídico-Privada	108	31	139	2,27%
Más de un año	12	-	12	0,20%
Cierre expediente (anulado)	56	2	58	0,95%
Sin competencia	142	23	165	2,70%
Sub-Iudice	568	15	583	9,53%
Sin interés legítimo	7	-	7	0,11%
Sin pretensión	47	8	55	0,90%
Sin recurrir a la Admón.	189	22	211	3,45%
- Desistimientos -	518	293	811	13,25%
Rechazada solicitud de mediación	25	52	77	1,26%
Sin dirección/domicilio	13	1	14	0,23%
No Subsanación (completa datos/ratifica)	366	202	568	9,28%
Desiste	114	38	152	2,48%
SUMA TOTAL	3.777	2.343	6.120	100,00%

·volver·

Análisis de las Causas de Cierre de las Quejas Gestionadas

Causa de Cierre	Año en curso	Años anteriores	Total	%
- Administración acepta -	589	954	1.543	25,21%
Admón. acepta pretensión	244	384	628	10,26%
Admón. acepta resolución	33	259	292	4,77%
Admón. acepta silencio	98	62	160	2,61%
Aceptada Resolución de Mediación	1	2	3	0,05%
Acepta recordat.sobre silencio	1	1	2	0,03%
En vías de solución	212	246	458	7,48%
- Inclusión en Informe Anual -	14	61	75	1,23%
Informe Especial	-	1	1	0,02%
Artículo 15	10	5	15	0,25%
Artículo 29	4	55	59	0,96%
- Finalizadas tras tramitación -	603	831	1.434	23,43%
Desiste	30	136	166	2,71%
Discrepancia Técnica	3	10	13	0,21%
Duplicidad	6	8	14	0,23%
Jurídico-Privada	8	16	24	0,39%
No existe irregularidad	522	609	1.131	18,48%
Rechazada petición de mediación	1	1	2	0,03%
Perjuicios a terceros	-	1	1	0,02%
Rechazada Resolución de Mediación	3	-	3	0,05%
Sin competencia	3	4	7	0,11%
Sub-ludice	27	44	71	1,16%
Sin recurrir a la Admón.	-	2	2	0,03%
- En Colaboración con otras Instancias -	399	36	435	7,11%
Remitidas Defensora del Pueblo	392	36	428	6,99%
Remitidas a otros Defensores	7	-	7	0,11%
- No Admitidas a Trámite -	1.654	168	1.822	29,77%
Anónima	92	8	100	1,63%
Duplicidad	28	5	33	0,54%
No existe irregularidad	405	54	459	7,50%
Jurídico-Privada	108	31	139	2,27%
Más de un año	12	-	12	0,20%
Cierre expediente (anulado)	56	2	58	0,95%
Sin competencia	142	23	165	2,70%
Sub-ludice	568	15	583	9,53%
Sin interés legítimo	7	-	7	0,11%
Sin pretensión	47	8	55	0,90%
Sin recurrir a la Admón.	189	22	211	3,45%
- Desistimientos -	518	293	811	13,25%
Rechazada solicitud de mediación	25	52	77	1,26%
Sin dirección/domicilio	13	1	14	0,23%
No Subsanación (completa datos/ratifica)	366	202	568	9,28%
Desiste	114	38	152	2,48%
SUMA TOTAL	3.777	2.343	6.120	100,00%

Distribución Geográfica del Objeto de las Quejas Gestionadas por Materia

Area de actuación	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Comunidad Andaluía	Total Andalucía	Otras provincias española	Nacional	Extranjero	Sin municipio afectado	Sin determinar	Total
Personal del Sector Público	29	55	94	43	21	35	86	185	270	818	6	2	-	45	10	881
Vivienda	17	132	51	39	38	22	67	383	4	753	-	-	-	6	3	762
Dependencia	11	69	38	55	21	20	56	350	117	737	-	1	-	3	-	741
Urbanismo	472	50	36	30	15	10	37	62	2	714	1	-	-	-	-	715
Educación	30	107	43	44	21	20	70	191	55	581	-	9	1	27	1	619
Consumo	30	60	24	63	48	29	99	222	7	582	3	1	2	19	2	609
Medio Ambiente	34	67	30	48	27	85	67	181	7	546	1	-	-	5	-	552
Servicios Sociales	20	74	41	34	13	19	45	179	76	501	3	-	-	8	4	516
Prisiones	12	108	34	14	56	22	20	142	9	417	9	6	4	25	-	461
Salud	17	55	24	27	7	15	41	112	32	330	-	8	-	60	4	402
Menores	10	37	22	34	17	22	47	88	20	297	11	6	1	28	1	344
Administración de Justicia	11	23	14	19	26	15	37	65	6	216	1	3	-	93	-	313
Tráfico y Transportes	15	33	11	37	19	7	39	127	5	293	1	2	-	1	-	297
Administraciones Tributarias	18	38	10	23	18	12	59	91	7	276	2	2	1	2	-	283
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	15	45	23	21	16	11	24	95	6	256	2	-	-	14	4	276
Cultura y Deportes	2	12	18	24	1	7	5	36	4	109	2	-	-	77	51	239
Trabajo	5	27	11	12	11	14	16	91	6	193	-	2	-	7	2	204
Políticas Activas de Empleo	9	23	14	16	10	8	13	54	3	150	1	-	-	1	-	152
Obras Públicas y Expropiaciones	12	21	7	16	7	12	30	28	1	134	-	-	-	-	-	134
Seguridad Social	4	16	10	5	4	8	14	44	1	106	-	3	1	1	-	111
Pendiente de Determinar	-	5	1	5	-	1	3	8	1	24	-	-	-	-	85	109
Seguridad Ciudadana y Política Interior	6	12	6	8	6	3	8	33	-	82	1	3	-	13	1	100
Extranjería	3	2	-	3	1	4	13	33	2	61	-	16	12	2	-	91
Igualdad de Género	7	6	1	3	-	2	11	9	3	42	1	-	-	-	-	43
Agricultura, Ganadería y Pesca	1	4	4	3	1	4	3	2	1	23	2	-	-	-	-	25
Tic y Medios de Comunicación	-	1	3	2	-	-	-	2	9	17	-	-	-	2	1	20
Información y Atención al Ciudadano	-	-	1	1	-	-	-	11	-	13	-	-	-	-	-	13
TOTAL	790	1.082	571	629	404	407	910	2.824	654	8271	47	64	22	439	169	9.012

Distribución Geográfica del Objeto de las Quejas, iniciadas en el año, por materias

Area de actuación	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Comunidad Andaluía	Total Andalucía	Otras provincias española	Nacional	Extranjero	Sin municipio afectado	Sin determinar	Total
Urbanismo	467	37	30	17	10	10	32	42	2	647	1	-	-	-	-	648
Personal del Sector Público	19	46	81	26	17	24	53	110	170	546	3	2	-	36	10	597
Educación	20	81	33	21	13	15	50	140	44	417	-	8	1	22	1	449
Vivienda	10	55	24	25	24	13	40	226	3	420	-	-	-	6	2	428
Medio Ambiente	23	38	20	41	14	83	49	114	4	386	-	-	-	3	-	389
Dependencia	6	27	20	15	8	8	20	173	35	312	-	1	-	1	-	314
Servicios Sociales	17	53	26	26	8	12	36	111	7	296	3	-	-	6	4	309
Prisiones	8	71	27	11	41	12	15	88	5	278	7	5	4	11	-	305
Consumo	13	27	8	31	25	12	48	108	6	278	3	1	2	9	2	295
Salud	14	46	14	19	4	11	31	81	23	243	-	8	-	27	3	281
Menores	8	33	17	24	15	17	38	63	15	230	10	6	1	23	1	271
Administración de Justicia	10	20	13	13	16	12	35	51	5	175	1	2	-	73	-	251
Tráfico y Transportes	10	30	9	34	16	6	29	98	2	234	-	2	-	-	-	236
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	14	27	18	20	15	6	19	71	4	194	2	-	-	8	4	208
Cultura y Deportes	1	7	15	18	1	5	3	26	2	78	2	-	-	75	50	205
Administraciones Tributarias	11	26	9	15	12	9	31	62	3	178	1	1	-	2	-	182
Trabajo	4	21	9	10	9	13	12	56	2	136	-	2	-	6	2	146
Pendiente de Determinar	-	5	1	5	-	1	3	8	1	24	-	-	-	-	85	109
Políticas Activas de Empleo	7	19	5	12	5	4	9	37	2	100	1	-	-	-	-	101
Seguridad Social	3	13	9	5	4	8	11	33	1	87	-	2	1	1	-	91
Seguridad Ciudadana y Política Interior	6	11	5	7	4	3	8	27	-	71	1	3	-	12	1	88
Obras Públicas y Expropiaciones	8	11	7	10	4	7	16	18	1	82	-	-	-	-	-	82
Extranjería	3	2	-	3	1	2	9	28	2	50	-	16	11	1	-	78
Igualdad de Género	5	5	1	2	-	1	6	7	-	27	-	-	-	-	-	27
Agricultura, Ganadería y Pesca	-	4	4	2	1	3	2	1	1	18	2	-	-	-	-	20
Tic y Medios de Comunicación	-	1	3	-	-	-	-	1	8	13	-	-	-	-	-	13
TOTAL	687	716	408	412	267	297	605	1.780	348	5.520	37	59	20	322	165	6.123

Relación Firmantes por Municipios Objeto de las Quejas iniciadas en el año

Población	Quejas	Firmantes
Ámbito Provincial Almería	28	29
Abrucena	1	1
Adra	5	5
Albox	4	4
Alhama de Almería	1	1
Almería	69	72
Antas	1	1
Bayarque	1	1
Berja	4	43
Cantoria	1	3
Carboneras	457	457
Castro de Filabres	1	1
Cuevas del Almanzora	2	2
Dalías	4	4
El Ejido	17	20
Félix	1	1
Fondón	1	1
Garrucha	3	3
Huércal de Almería	4	4
Huércal-Overa	3	3
Las Tres Villas	2	2
Láujar de Andarax	3	3
Lubrín	1	1
Mojácar	6	6
Níjar	7	7
Olula del Río	4	4
Padules	1	1
Partaloa	1	1
Pulpí	2	2
Purchena	1	1
Rioja	1	1
Roquetas de Mar	13	119
Sorbas	5	11
Tabernas	2	2
Taberno	1	1
Turre	2	2
Vélez Rubio	4	4
Vera	7	7
Viator	1	1
Vícar	3	3
Total ALMERÍA:	675	835

Población	Quejas	Firmantes
Ámbito Provincial Cádiz	32	32
Alcalá de los Gazules	2	2
Alcalá del Valle	2	2
Algar	2	2
Algeciras	60	65
Algodonales	2	2
Arcos de la Frontera	16	16
Barbate	12	17
Bornos	4	4
Cádiz	79	80
Castellar de la Frontera	1	1
Chiclana de la Frontera	33	59
Chipiona	10	10
Conil de la Frontera	9	9
El Gastor	1	1
El Puerto de Santa María	112	116
Grazalema	1	1
Jerez de la Frontera	93	116
Jimena de la Frontera	2	2
La Línea de la Concepción	59	62
Los Barrios	11	32
Medina Sidonia	1	1
Olvera	1	1
Paterna de Rivera	1	1
Prado del Rey	4	4
Puerto Real	20	21
Puerto Serrano	7	7
Rota	21	21
San Fernando	33	627
San Roque	5	5
Sanlúcar de Barrameda	33	36
Setenil de las Bodegas	3	220
Tarifa	7	9
Trebujena	4	21
Ubrique	13	13
Vejer de la Frontera	4	5
Villamartín	4	4
Total CÁDIZ:	704	1.627

Población	Quejas	Firmantes
La Zubia	3	3
Láchar	1	1
Lanjarón	4	4
Las Gabias	7	7
Lecrín	1	1
Loja	8	8
Maracena	1	1
Marchal	1	1
Moclín	1	1
Molvízar	1	1
Monachil	1	1
Moraleda de Zafayona	4	4
Motril	28	28
Nevada	1	1
Ogíjares	4	4
Otívar	2	2
Otura	1	1
Padul	1	1
Peligros	2	2
Pinos Puente	1	1
Pórtugos	2	2
Pulianas	1	1
Purullena	2	2
Quéntar	1	1
Salar	2	2
Salobreña	4	4
Santa Fe	4	4
Trevélez	1	1
Ugíjar	1	1
Valderrubio	1	1
Valle del Zalabí	1	1
Válor	1	1
Vegas del Genil	2	2
Vélez de Benaudalla	3	3
Víznar	1	1
Zújar	3	3
Total GRANADA:	404	405

Población	Quejas	Firmantes
Ámbito Provincial Huelva	62	62
Aljaraque	10	10
Almonte	12	12
Alosno	1	1
Aracena	3	3
Ayamonte	8	16
Beas	4	4
Bollullos Par del Condado	3	3
Calañas	1	1
Cartaya	8	9
Cortegana	5	5
Cumbres de San Bartolomé	1	1
El Cerro de Andévalo	1	1
Escacena del Campo	2	2
Fuenteheridos	1	1
Galaroza	1	1
Gibraleón	3	3
Hinojos	3	3
Huelva	61	61
Isla Cristina	9	9
Jabugo	1	3
La Palma del Condado	3	3
Lepe	7	7
Lucena del Puerto	1	1
Minas de Riotinto	4	4
Moguer	6	20.005
Palos de la Frontera	4	5
Paterna del Campo	2	2
Puerto Moral	1	1
Punta Umbría	9	9
Rociana del Condado	2	2
San Bartolomé de la Torre	1	1
San Juan del Puerto	5	10
Santa Olalla del Cala	2	2
Trigueros	1	1
Valverde del Camino	3	3
Villablanca	2	2
Villalba del Alcor	2	2
Villanueva de los Castillejos	1	1
Zalamea la Real	2	2
Total HUELVA:	258	20.274

Población	Quejas	Firmantes
Ámbito Provincial Jaén	21	21
Albanchez de Mágina	1	1
Alcalá la Real	10	10
Alcaudete	3	3
Andújar	21	22
Arjona	1	1
Baeza	3	3
Bailén	2	2
Beas de Segura	1	1
Bedmar y Garcéz	2	161
Begíjar	1	1
Bélmez de la Moraleda	1	1
Benatae	1	1
Cabra del Santo Cristo	1	1
Cambil	1	1
Canena	1	1
Cárcheles	1	1
Castellar	1	1
Cazalilla	2	2
Cazorla	5	5
Frailas	1	1
Fuerte del Rey	1	1
Génave	1	1
Hinojares	1	1
Huesa	3	3
Ibros	1	1
Jaén	49	49
Jamilena	1	1
Jódar	2	2
La Carolina	6	6
La Guardia de Jaén	1	1
La Iruela	1	1
Lahiguera	1	1
Linares	15	15
Mancha Real	2	2
Martos	69	69
Mengíbar	1	1
Orcera	1	1
Peal de Becerro	3	3
Pegalajar	2	2
Porcuna	4	4
Puente de Génave	2	2
Quesada	4	4
Sabiote	2	2
Santiago-Pontones	3	4
Segura de la Sierra	2	2
Sorihuela del Guadalimar	2	2

Población	Quejas	Firmantes
Torredelcampo	3	3
Torredonjimeno	2	2
Torreperogil	1	1
Torres de Albánchez	1	1
Úbeda	15	15
Vilches	1	1
Villacarrillo	3	3
Villanueva de la Reina	1	1
Villarodrigo	1	1
Total JAÉN:	289	450

Población	Quejas	Firmantes
Ámbito Provincial Málaga	65	65
Alameda	3	3
Alcaucín	1	1
Alfarnate	1	1
Algarrobo	1	1
Algatocín	1	1
Alhaurín de la Torre	29	29
Alhaurín El Grande	6	15
Almáchar	1	1
Almogía	1	1
Álora	1	1
Alozaina	1	1
Antequera	10	10
Archidona	3	3
Arriate	2	2
Benadalid	1	1
Benahavís	1	1
Benalauría	1	1
Benalmádena	17	18
Benamocarra	1	1
Benaolán	2	2
Campillos	2	2
Cartajima	1	1
Cártama	9	10
Casabermeja	1	1
Casares	1	1
Coín	8	8
Colmenar	2	2
Cómpeta	1	1
Cortes de la Frontera	1	1
El Burgo	2	2
Estepona	24	373
Frigiliana	4	4
Fuengirola	19	20
Gaucín	1	1
Humilladero	2	2
Istán	1	1
Júzcar	2	2
Macharaviaya	1	1
Málaga	198	199
Manilva	2	2
Marbella	45	45
Mijas	23	26
Moctinejo	7	7
Mollina	2	2
Monda	1	2
Nerja	4	4

Población	Quejas	Firmantes
Ojén	1	1
Periana	1	1
Pizarra	1	1
Rincón de la Victoria	9	9
Ronda	10	15
Sayalonga	2	2
Tolox	2	2
Torremolinos	19	19
Torrox	5	5
Vélez Málaga	16	20
Villanueva de Tapia	2	2
Villanueva del Rosario	1	1
Villanueva del Trabuco	4	4
Yunquera	2	2
Total MÁLAGA:	588	963

Población	Quejas	Firmantes
Ámbito Provincial Sevilla	321	452
Alanís	3	3
Albaida del Aljarafe	2	2
Alcalá de Guadaíra	56	57
Alcalá del Río	4	4
Alcolea del Río	2	2
Almadén de la Plata	1	1
Almensilla	13	14
Arahal	9	9
Aznalcóllar	1	1
Badolatosa	4	5
Benacazón	4	4
Bollullos de la Mitación	5	5
Bormujos	13	15
Brenes	3	3
Burguillos	8	8
Camas	22	22
Cantillana	1	1
Carmona	13	15
Carrión de los Céspedes	2	2
Casariche	1	1
Castilblanco de los Arroyos	4	4
Castilleja de Guzmán	4	10
Castilleja de la Cuesta	10	10
Cazalla de la Sierra	3	3
Constantina	2	2
Coria del Río	27	27
Dos Hermanas	46	46
Écija	20	20
El Coronil	1	1
El Cuervo de Sevilla	1	1
El Garrobo	2	2
El Madroño	1	1
El Pedroso	1	1
El Real de la Jara	1	1
El Saucejo	2	2
El Viso del Alcor	7	24
Espartinas	12	12
Éstepa	4	4
Gelves	4	6
Gerena	5	5
Gines	4	4
Guillena	10	10
Herrera	1	1
Huévar del Aljarafe	5	5
Isla Mayor	2	2
La Algaba	8	8

Población	Quejas	Firmantes
La Luisiana	5	5
La Puebla de Cazalla	6	7
La Puebla de los Infantes	2	2
La Puebla del Río	11	21
La Rinconada	30	71
La Roda de Andalucía	5	6
Las Cabezas de San Juan	10	10
Las Navas de la Concepción	1	1
Lebrija	6	6
Lora de Estepa	1	1
Lora del Río	18	18
Los Corrales	3	3
Los Palacios y Villafranca	12	12
Mairena del Alcor	11	11
Mairena del Aljarafe	38	41
Marchena	4	4
Montellano	4	4
Morón de la Frontera	67	67
Olivares	4	4
Osuna	4	5
Palomares del Río	6	7
Paradas	3	3
Pilas	12	12
Pruna	1	86
Salteras	7	16
San Juan de Aznalfarache	22	22
Sanlúcar la Mayor	29	29
Santiponce	2	2
Sevilla	655	4.334
Tocina	3	3
Tomares	16	16
Umbrete	5	5
Utrera	27	28
Valencina de la Concepción	4	4
Villamanrique de la Condesa	2	2
Villanueva del Ariscal	6	6
Villanueva del Río y Minas	11	13
Villaverde del Río	6	6
Total SEVILLA:	1.734	5.731

Población	Quejas	Firmantes
Andalucía	293	518
Total ÁMBITO AUTONÓMICO:	293	518
España	59	60
Total ÁMBITO ESTATAL:	59	60
Ámbito Provincial Alicante	1	1
Total ALICANTE:	1	1
Zafra	1	1
Total BADAJOZ:	1	1
Palma de Mallorca	3	3
Total BALEARES:	3	3
Ámbito Provincial Barcelona	2	2
Barcelona	1	1
Total BARCELONA:	3	3
A Coruña	1	1
Teixeiro - Curtis	1	1
Total LA CORUÑA:	2	2
León	3	3
Total LEÓN:	3	3
Ámbito Provincial Madrid	1	1
Colmenar Viejo	1	1
Leganés	1	1
Madrid	2	2
Total MADRID:	5	5
Molina de Segura	2	2
Murcia	2	2
Total MURCIA:	4	4
Palencia	1	1
Total PALENCIA:	1	1
Pájara	1	1
Total LAS PALMAS:	1	1
Pontevedra	1	1
Vilagarcía de Arosa	1	1
Total PONTEVEDRA:	2	2
Ámbito Provincial Salamanca	1	1
Total SALAMANCA:	1	1
Tarragona	1	1
Total TARRAGONA:	1	1
Valencia	1	1
Total VALENCIA:	1	1
Valladolid	1	1
Total VALLADOLID:	1	1
Zaragoza	2	2
Total ZARAGOZA:	2	2
Ceuta	3	3
Total CEUTA:	3	3
Melilla	2	2
Total MELILLA:	2	2

Población	Quejas	Firmantes
Alemania	1	1
Argelia	1	1
Colombia	1	1
Ecuador	1	1
Italia	1	1
Marruecos	8	8
Perú	2	2
Portugal	1	1
República Dominicana	2	2
Suecia	1	1
Venezuela	1	1
Total EXTRANJERO:	20	20
Municipio Objeto del Expediente sin Determinar	165	164
Total SIN DETERMINAR:	165	164
Sin municipio conocido afectado	322	325
Total SIN MUNICIPIO:	322	325
Quejas de Oficio	179	-
Total QUEJAS DE OFICIO:	179	-
TOTAL	6.123	156.632

Municipios Objeto de las Quejas iniciadas en el año por tipo de tramitación.

Resumen	Total Quejas	Qujas oficio	Quejas I. Partes	Firmantes en Quejas I. Partes
ALMERÍA	687	12	675	835
CÁDIZ	716	12	704	1.627
CÓRDOBA	408	12	396	125.223
GRANADA	412	8	404	405
HUELVA	267	9	258	20.274
JAÉN	297	8	289	450
MÁLAGA	605	17	588	963
SEVILLA	1.780	46	1.734	5.731
ÁMBITO AUTONÓMICO	348	55	293	518
TOTAL COMUNIDAD ANDALUZA	5.520	179	5.341	156.026
ÁMBITO ESTATAL	59	-	59	60
OTRAS PROVINCIAS ESPAÑOLAS	37	-	37	37
EXTRANJERO	20	-	20	20
Municipio Objeto del Expediente sin Determinar	165	-	165	164
Sin municipio conocido afectado	322	-	322	325
TOTAL:	6.123	179	5.944	156.632

Distribución de Actuaciones, iniciadas en el año, por Sub-materias

Materia	Quejas	Consultas	Total	%
ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	251	656	907	5,93%
Funcionamiento Ad. de Justicia	199	289	488	53,80%
Profesionales	32	87	119	13,12%
Jurídico-Privadas	6	250	256	28,22%
Recuperación de la Memoria Histórica	1	-	1	0,11%
Otras Cuestiones. Administración de Justicia	13	30	43	4,74%
AGRICULTURA, GANADERIA Y PESCA	20	23	43	0,28%
Agricultura	10	13	23	53,49%
Ganadería	-	1	1	2,33%
Pesca	4	-	4	9,30%
Desarrollo Rural	-	2	2	4,65%
Responsabilidad Patrimonial. Agricultura, Ganadería y Pesca	-	1	1	2,33%
Silencio. Agricultura, Ganadería y Pesca	1	2	3	6,98%
Otras Cuestiones. Agricultura, Ganadería y Pesca	5	4	9	20,93%
ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS	182	294	476	3,11%
Impuestos	94	159	253	53,15%
Tasas	27	61	88	18,49%
Contribuciones Especiales	1	3	4	0,84%
Precios	1	1	2	0,42%
Procedimientos Tributarios	35	44	79	16,60%
Tributos Autonómicos	-	1	1	0,21%
Silencio. Administraciones Tributarias	5	12	17	3,57%
Otras Cuestiones. Administraciones Tributarias	19	13	32	6,72%
CULTURA Y DEPORTES	205	57	262	1,71%
Bienes Culturales	157	12	169	64,50%
Promoción Cultural	6	5	11	4,20%
Deportes	22	30	52	19,85%
Promoción Deportiva	-	1	1	0,38%
Silencio. Cultura y Deportes	19	6	25	9,54%
Otras Cuestiones. Cultura y Deportes	1	3	4	1,53%
CONSUMO	295	616	911	5,95%
Servicios Energéticos	66	106	172	18,88%
Servicios de Suministro de Agua	55	96	151	16,58%
Servicios Financieros	90	280	370	40,61%
Servicios de Telecomunicaciones	46	53	99	10,87%
Administraciones de Consumo	19	16	35	3,84%
Otras Cuestiones. Consumo	19	65	84	9,22%
DEPENDENCIA	314	547	861	5,62%
Valoración	70	82	152	17,65%
Pia	108	261	369	42,86%
Prestaciones	107	156	263	30,55%
Ayudas	5	6	11	1,28%
Servicios y Centros	18	32	50	5,81%
Financiación / Copago	-	2	2	0,23%
Política, Planes y Programas	3	3	6	0,70%
Otras Cuestiones. Dependencia	3	5	8	0,93%

Materia	Quejas	Consultas	Total	%
EDUCACIÓN	449	742	1.191	7,78%
Educacion Especial y Compensatoria	82	99	181	15,20%
Escolarización	107	217	324	27,20%
Edificios Escolares	16	20	36	3,02%
Administracion Educativa	58	58	116	9,74%
Alumnado	30	120	150	12,59%
Educacion Infantil 0-3 Años	28	54	82	6,88%
Formación Profesional	20	35	55	4,62%
Educación Permanente	1	1	2	0,17%
Enseñanzas de Regimen Especial	25	13	38	3,19%
Enseñanza Universitaria	66	78	144	12,09%
Responsabilidad Patrimonial. Educacion	-	2	2	0,17%
Silencio. Educación	1	-	1	0,08%
Otras Cuestiones. Educación	15	45	60	5,04%
EXTRANJERÍA	78	281	359	2,35%
Incidentes y Malos Tratos	4	4	8	2,23%
Visados	9	14	23	6,41%
Expulsiones	5	15	20	5,57%
Autorizaciones Iniciales	30	119	149	41,50%
Renovaciones	5	20	25	6,96%
Reagrupaciones Familiares	4	8	12	3,34%
Nacionalidad	11	54	65	18,11%
Inscripciones Registrales	1	1	2	0,56%
Condiciones de Trabajo	2	5	7	1,95%
Otras Cuestiones. Extranjería	7	41	48	13,37%
IGUALDAD DE GÉNERO	27	38	65	0,42%
Políticas Para la Igualdad	1	2	3	4,62%
Violencia de Género	20	26	46	70,77%
Discriminación Por Razón de Sexo	1	-	1	1,54%
Familias Monoparentales	-	3	3	4,62%
Prostitución	1	-	1	1,54%
Otras Cuestiones. Igualdad de Género	4	7	11	16,92%
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	613	613	4,00%
Información Sobre Institución	-	407	407	66,39%
Información Jurídico-Privada	-	53	53	8,65%
Otras Cuestiones. Información y Atención al Ciudadano	-	153	153	24,96%
MEDIO AMBIENTE	389	509	898	5,87%
Espacios Naturales Protegidos	4	7	11	1,22%
Proteccion Flora y Fauna	16	16	32	3,56%
Caza	2	-	2	0,22%
Espacios Forestales	2	-	2	0,22%
Vías Pecuarias	4	8	12	1,34%
Prevencion y Calidad Ambiental	11	11	22	2,45%
Sanidad y Salubridad Ambiental	14	24	38	4,23%
Aguas	7	36	43	4,79%
Proteccion del Litoral	1	2	3	0,33%
Residuos Urbanos	21	40	61	6,79%

Materia	Quejas	Consultas	Total	%
Residuos Especiales	2	3	5	0,56%
Contaminación Atmosférica	73	22	95	10,58%
Contaminación Lumínica	1	-	1	0,11%
Contaminación Electromagnética	4	16	20	2,23%
Contaminación de Suelos	2	2	4	0,45%
Participación	13	2	15	1,67%
Promoción Ambiental	-	1	1	0,11%
Contaminación Acústica	158	218	376	41,87%
Responsabilidad Patrimonial. Medio Ambiente	2	2	4	0,45%
Silencio. Medio Ambiente	20	51	71	7,91%
Otras Cuestiones. Medio Ambiente	32	48	80	8,91%
MENORES	271	900	1.171	7,65%
Menores En Situación de Riesgo	52	116	168	14,35%
Maltrato	27	72	99	8,45%
Guarda Administrativa	-	5	5	0,43%
Desamparo y Tutela Administrativa	18	72	90	7,69%
Acogimiento	26	48	74	6,32%
Adopción	13	13	26	2,22%
Responsabilidad Penal de los Menores	11	29	40	3,42%
Menores con Necesidades Especiales	5	15	20	1,71%
Menores Extranjeros y Minorías Étnicas o Culturales	7	5	12	1,02%
Conductas Contrarias a la Convivencia Social	2	19	21	1,79%
Derechos Personales	2	34	36	3,07%
Servicios de Información y Comunicación	5	15	20	1,71%
Familia	66	372	438	37,40%
Administraciones y Entidades Colaboradoras	3	5	8	0,68%
Cultura, Ocio y Deportes	9	11	20	1,71%
Juventud	2	4	6	0,51%
Otras Áreas Temáticas	16	13	29	2,48%
Otras Cuestiones. Menores	7	52	59	5,04%
ORDENACIÓN ECONÓMICA Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA	208	339	547	3,57%
Industria	9	9	18	3,29%
Turismo	4	4	8	1,46%
Comercio	11	49	60	10,97%
Fomento. Subvenciones y Ayudas	27	24	51	9,32%
Contratación	20	30	50	9,14%
Bienes	2	3	5	0,91%
Administración Electrónica y Protección de Datos	9	14	23	4,20%
Transparencia, Participación y Buena Administración	75	64	139	25,41%
Organización Local	50	96	146	26,69%
Responsabilidad Patrimonial.				
Ordenación Económica y Gestión Administrativa.	1	13	14	2,56%
Otras Cuestiones.				
Ordenación Económica y Gestión Administrativa.	-	33	33	6,03%

Materia	Quejas	Consultas	Total	%
OBRAS PÚBLICAS Y EXPROPIACIONES	82	81	163	1,06%
Mantenimiento y Conservación	30	26	56	34,36%
Demanda de Infraestructuras	16	8	24	14,72%
Expropiaciones En Obras Públicas	12	17	29	17,79%
Responsabilidad Patrimonial. Obras Públicas y Expropiaciones	11	8	19	11,66%
Otras Cuestiones. Obras Públicas y Expropiaciones	13	22	35	21,47%
POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO	101	65	166	1,08%
Incentivos a la Contratación	2	3	5	3,01%
Orientación E Inserción	7	3	10	6,02%
Escuelas Talleres de Empleo	21	5	26	15,66%
Contratación Temporal	20	6	26	15,66%
Autoempleo	5	2	7	4,22%
Centros Especiales de Empleo	6	3	9	5,42%
Emprendimiento	3	2	5	3,01%
Formación Profesional	37	41	78	46,99%
SEGURIDAD CIUDADANA Y POLÍTICA INTERIOR	88	110	198	1,29%
Seguridad Ciudadana	62	72	134	67,68%
Política Interior	6	12	18	9,09%
Silencio. Seguridad Ciudadana y Política Interior	3	2	5	2,53%
Otras Cuestiones. Seguridad Ciudadana y Política Interior	17	24	41	20,71%
PERSONAL DEL SECTOR PÚBLICO	597	366	963	6,29%
Personal Funcionario de Adm. Gral. Junta de Andalucía	98	31	129	13,40%
Personal Laboral de Adm. Gral. Junta de Andalucía	108	69	177	18,38%
Personal Docente	68	78	146	15,16%
Personal Sanitario	155	28	183	19,00%
Personal de Justicia	2	2	4	0,42%
Personal de Entidades Instrumentales	53	24	77	8,00%
Personal de Administración Local	108	118	226	23,47%
P.A.S. Universidades Andaluzas	4	3	7	0,73%
Silencio. Personal del Sector Público	-	1	1	0,10%
Otras Cuestiones. Personal del Sector Público	1	12	13	1,35%
PRISIONES	305	169	474	3,10%
Traslados	49	35	84	17,72%
Vigilancia Penitenciaria	-	1	1	0,21%
Toxicómanos	7	3	10	2,11%
Permisos y Clasificaciones	45	31	76	16,03%
Suspensión Condena	1	2	3	0,63%
Fallecimientos En Prisión	1	1	2	0,42%
Malos Tratos	20	11	31	6,54%
Indulto	9	5	14	2,95%
Prisión Preventiva	7	2	9	1,90%
Libertad Condicional	9	21	30	6,33%
Asistencia Sanitaria	41	9	50	10,55%
Régimen Penitenciario	8	8	16	3,38%
Infraestructura Penitenciaria	4	2	6	1,27%

Materia	Quejas	Consultas	Total	%
Talleres y Actividades	2	-	2	0,42%
Mujeres Presas	-	1	1	0,21%
Sanciones E Incidentes	5	3	8	1,69%
Forma Especial Ejecución Pena	2	1	3	0,63%
Indigentes	1	-	1	0,21%
Procesal	11	1	12	2,53%
Disminuidos y Enfermos Psiquicos	-	3	3	0,63%
Convenio Colaboración con Junta de Andalucía	1	1	2	0,42%
Acumulación y Refundición de Condenas	4	1	5	1,05%
Extranjeros (Expulsión Sí/No)	22	3	25	5,27%
Otras Cuestiones. Prisiones	56	24	80	16,88%
SALUD	281	402	683	4,46%
Policía Sanitaria Mortuoria	-	2	2	0,29%
Salud Pública	11	11	22	3,22%
Atención Primaria	14	24	38	5,56%
Atención Especializada	37	52	89	13,03%
Atención Pediátrica	11	5	16	2,34%
Salud Mental	17	56	73	10,69%
Lista de Espera	30	41	71	10,40%
Urgencias y Emergencias	10	10	20	2,93%
Gestión Administrativa	3	7	10	1,46%
Centros y Servicios Sanitarios	35	10	45	6,59%
Prestación Farmacéutica	31	31	62	9,08%
Prestaciones Complementarias	8	5	13	1,90%
Agencias Públicas Empresariales Sanitarias	-	1	1	0,15%
Colegios Profesionales	11	10	21	3,07%
Control Incapacidad Temporal	9	7	16	2,34%
Políticas de Salud	1	-	1	0,15%
Derechos Usuarios Salud	32	51	83	12,15%
Praxis Asistencial	13	16	29	4,25%
Responsabilidad Patrimonial. Salud	5	32	37	5,42%
Silencio. Salud	1	6	7	1,02%
Otras Cuestiones. Salud	2	25	27	3,95%
SEGURIDAD SOCIAL	91	156	247	1,61%
Prestaciones Contributivas	36	59	95	38,46%
Prestaciones No Contributivas	15	27	42	17,00%
Devolución de Prestaciones Indevidas	21	16	37	14,98%
Cotizaciones	6	16	22	8,91%
Silencio. Seguridad Social	2	10	12	4,86%
Otras Cuestiones. Seguridad Social	11	28	39	15,79%
SERVICIOS SOCIALES	309	669	978	6,39%
Mayores	19	62	81	8,28%
Discapacitados	28	81	109	11,15%
Minorías Etnicas	4	4	8	0,82%
Exclusión Social y Servicios Sociales.	95	237	332	33,95%

Materia	Quejas	Consultas	Total	%
Políticas/Planes de Servicios Sociales	6	24	30	3,07%
Adicciones	9	11	20	2,04%
Cooperación Exterior al Desarrollo	-	3	3	0,31%
Programas de Solidaridad	142	215	357	36,50%
Silencio. Servicios Sociales	-	2	2	0,20%
Otras Cuestiones. Servicios Sociales	6	30	36	3,68%
TIC Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN	13	17	30	0,20%
Infraestructuras (Excepto Servicio Universal)	2	1	3	10,00%
Sociedad de la Información	-	1	1	3,33%
Televisión (Frecuencias / Autorizaciones)	7	4	11	36,67%
Radio (Frecuencias / Autorizaciones)	-	3	3	10,00%
Contenidos de Medios de Comunicación	4	2	6	20,00%
Otras Cuestiones. Tic y Medios de Comunicación	-	6	6	20,00%
TRABAJO	146	193	339	2,21%
Gestión del Empleo	12	33	45	13,27%
Relaciones Laborales	31	34	65	19,17%
Seguridad y Salud Laboral	3	2	5	1,47%
Necesidad de Empleo	42	49	91	26,84%
Otras Cuestiones Laborales	33	23	56	16,52%
Silencio. Trabajo	22	13	35	10,32%
Otras Cuestiones. Trabajo	3	39	42	12,39%
TRÁFICO Y TRANSPORTES	236	258	494	3,23%
Tráfico	192	196	388	78,54%
Servicios de Transporte Público	26	42	68	13,77%
Responsabilidad Patrimonial. Tráfico y Transportes	2	1	3	0,61%
Silencio.Tráfico y Transportes	1	-	1	0,20%
Otras Cuestiones.Tráfico y Transportes	15	19	34	6,88%
URBANISMO	648	252	900	5,88%
Planeamiento	12	7	19	2,11%
Disciplina Urbanística	77	91	168	18,67%
Getión Urbanística	38	25	63	7,00%
Ordenación del Territorio	456	8	464	51,56%
Regeneración y Rehabilitación Urbana	-	6	6	0,67%
Barreras	17	31	48	5,33%
Responsabilidad Patrimonial. Urbanismo	7	2	9	1,00%
Silencio. Urbanismo	24	24	48	5,33%
Otras Cuestiones. Urbanismo	17	58	75	8,33%

Materia	Quejas	Consultas	Total	%
VIVIENDA	428	780	1.208	7,89%
Infracciones al Régimen Legal de V.P.O.	28	17	45	3,73%
Infracciones al Régimen Legal de V.P.P.	13	27	40	3,31%
Necesidad de Vivienda	127	283	410	33,94%
Irregularidades Ocupación de Viviendas Protegidas	3	10	13	1,08%
Ayudas a la Vivienda	150	210	360	29,80%
Desahucio de Viviendas	17	35	52	4,30%
Viviendas Marginales	2	2	4	0,33%
Protección Consumidores y Usuarios	9	13	22	1,82%
Planes de Viviendas	2		2	0,17%
Discapacidad		5	5	0,41%
Permuta de Viviendas	10	36	46	3,81%
Propiedad Horizontal	3	2	5	0,41%
Barreras Arquitectónicas	2	13	15	1,24%
Mediación con Entidades Financieras	31	27	58	4,80%
Responsabilidad Patrimonial. Vivienda		1	1	0,08%
Silencio. Vivienda	2	12	14	1,16%
Otras Cuestiones. Vivienda	29	87	116	9,60%
PENDIENTE DE DETERMINAR	109	52	161	1,05%
Otras Cuestiones. Pendiente de Determinar	109	52	161	
TOTAL	6.123	9.185	15.308	100,00%

[·volver·](#)**Relación Actuaciones I.Partes por Materias**

Área de actuación	Quejas I.Partes	Nº de firmantes en Quejas	Consultas	Total Interesados	%
Administración de Justicia	237	239	656	895	0,54%
Agricultura, Ganadería y Pesca	20	20.019	23	20.042	12,09%
Administraciones Tributarias	181	271	294	565	0,34%
Cultura y Deportes	200	125.004	57	125.061	75,42%
Consumo	292	304	616	920	0,55%
Dependencia	312	314	547	861	0,52%
Educación	432	971	742	1.713	1,03%
Extranjería	74	77	281	358	0,22%
Igualdad de Género	18	18	38	56	0,03%
Información y Atención al Ciudadano	-	-	613	613	0,37%
Medio Ambiente	364	545	509	1.054	0,64%
Menores	240	856	900	1.756	1,06%
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	206	228	339	567	0,34%
Obras Públicas y Expropiaciones	77	704	81	785	0,47%
Políticas Activas de Empleo	101	211	65	276	0,17%
Seguridad Ciudadana y Política Interior	85	86	110	196	0,12%
Personal del Sector Público	587	940	366	1.306	0,79%
Prisiones	299	304	169	473	0,29%
Salud	274	282	402	684	0,41%
Seguridad Social	90	90	156	246	0,15%
Servicios Sociales	301	302	669	971	0,59%
Tic y Medios de Comunicación	12	12	17	29	0,02%
Trabajo	144	144	193	337	0,20%
Tráfico y Transportes	228	3.434	258	3.692	2,23%
Urbanismo	640	718	252	970	0,58%
Vivienda	421	451	780	1.231	0,74%
Pendiente de Determinar	109	108	52	160	0,10%
TOTAL:	5.944	156.632	9.185	165.817	100,00%

·volver·

Distribución por Provincia Residencia del Promotor de Actuaciones I. Partes por Sexo (Ponderación de expedientes por cada 100.000 habitantes)

Provincia	Mujeres				Hombres				Sin Determinar				Total Expedientes	Población de Derecho (*)	Ponderación de Expedientes
	Quejas I. Partes	Consultas	Total	%	Quejas I. Partes	Consultas	Total	%	Quejas I. Partes	Consultas	Total	%			
Almería	77	116	193	2,87%	126	141	267	3,97%	4	3	7	0,64%	467	701.688	66,55
Cádiz	240	457	697		406	472	878	13,30%	15	9	24	2,21%	1.599	1.240.175	128,93
Córdoba	121	258	379	5,63%	196	238	434	6,42%	7	3	10	0,92%	823	799.402	102,95
Granada	143	232	375	5,57%	205	223	428	6,71%	15	1	16	1,47%	819	919.455	89,07
Huelva	68	158	226	3,36%	150	176	326	4,91%	3	1	4	0,37%	556	519.229	107,08
Jaén	98	179	277	4,11%	118	173	291	3,87%	5	1	6	0,55%	574	659.033	87,10
Málaga	242	469	711	10,56%	285	409	694	9,34%	7	9	16	1,47%	1.421	1.621.968	87,61
Sevilla	774	2.029	2.803	41,63%	926	1.840	2.766	30,33%	36	119	155	14,25%	5.724	1.941.355	294,85
Otras Provincias Extranjero	42	145	187	2,78%	63	133	196	2,06%	-	5	5	0,46%	388		
	2	5	7	0,10%	7	12	19	0,23%	-	-	0	0,00%	26		
Sin Determinar	478	400	878	13,04%	571	438	1.009	18,70%	514	331	845	77,67%	2.732		
TOTAL	2.285	4.448	6.733		3.053	4.255	7.308		606	482	1.088		15.129	8.402.305	

Registro General

Registro	Documentos	Porcentaje
ENTRADA		
Correo postal	8.895	42,62%
Entrega en mano, Interesado	2.590	12,41%
Fax	590	2,83%
Via Internet	8.796	42,14%
E-mail ordinario	8.173	
Telemática (certificado digital)	623	
Total Entrada	20.871	
QUEJAS		
Correo postal	1.501	24,51%
Entrega en mano, Interesado	889	14,52%
Fax	203	3,32%
Via Internet	3.349	54,70%
E-mail ordinario	3.089	
Telemática (certificado digital)	260	
Otros	181	2,96%
Total Quejas	6.123	
CONSULTAS		
Correo postal	91	0,78%
Presencial	1.449	12,49%
Telefónica	6.311	54,40%
Internet	669	5,77%
Teléfono del Menor	37	0,32%
Redes Sociales	628	5,41%
Total Consultas	9.185	
SALIDA		
Correo postal	25.781	68,96%
Via Internet	11.602	31,04%
E-mail ordinario	10.550	
Telemática (certificado digital)	1.052	
Total Salida	37.383	

Entidades de primer orden Afectadas en las Quejas iniciadas en el año.

Entidades	Total Quejas afectadas
Junta de Andalucía	2.839
Entes Locales	1.620
Otras Instituciones	10
Universidades	39
Órganos Judiciales	202
Administración del Estado	755
Otras Administraciones territoriales	26
Colegios Profesionales	30
Empresas prestadoras de servicios de interés general	235
Otras Entidades	11
Total Entidades	5.767
Sin Entidades afectadas	195
Sin determinar	161
Total Quejas	6.123
JUNTA DE ANDALUCÍA	2.839
Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales	26
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	38
Consejería de Economía, Innovación y Ciencia	165
Consejería de Educación, Cultura y Deporte	670
Consejería de Fomento y Vivienda	173
Consejería de Hacienda y Administración Pública	116
Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales	970
Consejería de Justicia e Interior	49
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Del Territorio. 2013	581
Consejería de La Presidencia. Junta de Andalucía	44
Consejería de Turismo y Comercio	7
ENTES LOCALES	1.620
AYUNTAMIENTOS	1.372
Provincia de Almería	79
Ayuntamiento de Abrucena	1
Ayuntamiento de Albox	4
Ayuntamiento de Almería	26
Ayuntamiento de Berja	3
Ayuntamiento de Cantoria	1
Ayuntamiento de Carboneras	1
Ayuntamiento de Castro de Filabres	1
Ayuntamiento de Dalías	2
Ayuntamiento de El Ejido	3
Ayuntamiento de Garrucha	2
Ayuntamiento de Huércal de Almería	1
Ayuntamiento de Huércal-Overa	1
Ayuntamiento de las Tres Villas	1
Ayuntamiento de Láujar de Andarax	2
Ayuntamiento de Lubrín	1
Ayuntamiento de Mojácar	3
Ayuntamiento de Níjar	3
Ayuntamiento de Olula del Río	1
Ayuntamiento de Partalao	1
Ayuntamiento de Pulpí	1
Ayuntamiento de Roquetas de Mar	4
Ayuntamiento de Sorbas	5
Ayuntamiento de Tabernas	1
Ayuntamiento de Taberno	1
Ayuntamiento de Turre	2
Ayuntamiento de Vélez Rubio	1
Ayuntamiento de Vera	4
Ayuntamiento de Viator	1
Ayuntamiento de Vicar	1

Entidades de primer orden Afectadas en las Quejas iniciadas en el año.

Entidades	Total Quejas afectadas
Junta de Andalucía	2.839
Entes Locales	1.620
Otras Instituciones	10
Universidades	39
Órganos Judiciales	202
Administración del Estado	755
Otras Administraciones territoriales	26
Colegios Profesionales	30
Empresas prestadoras de servicios de interés general	235
Otras Entidades	11
Total Entidades	5.767
Sin Entidades afectadas	195
Sin determinar	161
Total Quejas	6.123
JUNTA DE ANDALUCÍA	2.839
Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales	26
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	38
Consejería de Economía, Innovación y Ciencia	165
Consejería de Educación, Cultura y Deporte	670
Consejería de Fomento y Vivienda	173
Consejería de Hacienda y Administración Pública	116
Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales	970
Consejería de Justicia e Interior	49
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Del Territorio. 2013	581
Consejería de La Presidencia. Junta de Andalucía	44
Consejería de Turismo y Comercio	7
ENTES LOCALES	1.620
AYUNTAMIENTOS	1.372
Provincia de Almería	79
Ayuntamiento de Abrucena	1
Ayuntamiento de Albox	4
Ayuntamiento de Almería	26
Ayuntamiento de Berja	3
Ayuntamiento de Cantoria	1
Ayuntamiento de Carboneras	1
Ayuntamiento de Castro de Filabres	1
Ayuntamiento de Dalías	2
Ayuntamiento de El Ejido	3
Ayuntamiento de Garrucha	2
Ayuntamiento de Huércal de Almería	1
Ayuntamiento de Huércal-Overa	1
Ayuntamiento de las Tres Villas	1
Ayuntamiento de Lájara de Andarax	2
Ayuntamiento de Lubrín	1
Ayuntamiento de Mojácar	3
Ayuntamiento de Níjar	3
Ayuntamiento de Olula del Río	1
Ayuntamiento de Partalao	1
Ayuntamiento de Pulpí	1
Ayuntamiento de Roquetas de Mar	4
Ayuntamiento de Sorbas	5
Ayuntamiento de Tabernas	1
Ayuntamiento de Taberno	1
Ayuntamiento de Turre	2
Ayuntamiento de Vélez Rubio	1
Ayuntamiento de Vera	4
Ayuntamiento de Viator	1
Ayuntamiento de Vicar	1

Entidades	Total Quejas afectadas
Provincia de Granada	138
Ayuntamiento de Almuñécar	8
Ayuntamiento de Albolote	4
Ayuntamiento de Algarinejo	1
Ayuntamiento de Alhendín	1
Ayuntamiento de Atarfe	2
Ayuntamiento de Baza	6
Ayuntamiento de Cádiar	1
Ayuntamiento de Cájar	1
Ayuntamiento de Caniles	1
Ayuntamiento de Capileira	1
Ayuntamiento de Chauchina	1
Ayuntamiento de Churriana de la Vega	2
Ayuntamiento de Cogollos de la Vega	3
Ayuntamiento de Cortes y Graena	1
Ayuntamiento de Cúllar	2
Ayuntamiento de Fonelas	1
Ayuntamiento de Gójar	2
Ayuntamiento de Gor	3
Ayuntamiento de Granada	32
Ayuntamiento de Guadix	4
Ayuntamiento de Gualchos-Castell de Ferro	1
Ayuntamiento de Güéjar Sierra	4
Ayuntamiento de Güevéjar	1
Ayuntamiento de Huétor Vega	1
Ayuntamiento de Huétor-Tájar	2
Ayuntamiento de Íllora	5
Ayuntamiento de Jayena	1
Ayuntamiento de la Zubia	1
Ayuntamiento de Láchar	1
Ayuntamiento de Lanjarón	4
Ayuntamiento de las Gabias	5
Ayuntamiento de Lecrín	1
Ayuntamiento de Loja	1
Ayuntamiento de Marchal	1
Ayuntamiento de Molvízar	1
Ayuntamiento de Monachil	1
Ayuntamiento de Motril	10
Ayuntamiento de Ogíjares	1
Ayuntamiento de Órgiva	1
Ayuntamiento de Padul	1
Ayuntamiento de Peligros	1
Ayuntamiento de Pórtugos	1
Ayuntamiento de Purullena	1
Ayuntamiento de Salobreña	1
Ayuntamiento de Santa Fe	4
Ayuntamiento de Trevélez	1
Ayuntamiento de Valle del Zalabí	1
Ayuntamiento de Válor	1
Ayuntamiento de Vélez de Benaudalla	2
Ayuntamiento de Víznar	1
Ayuntamiento de Zújar	3
Provincia de Huelva	79
Ayuntamiento de Aljaraque	1
Ayuntamiento de Almonte	7
Ayuntamiento de Aracena	3
Ayuntamiento de Ayamonte	5

Entidades	Total Quejas afectadas
Ayuntamiento de Beas	2
Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado	1
Ayuntamiento de Calañas	2
Ayuntamiento de Cartaya	3
Ayuntamiento de Cortegana	1
Ayuntamiento de Cumbres de San Bartolomé	1
Ayuntamiento de Gibraleón	2
Ayuntamiento de Hinojos	2
Ayuntamiento de Huelva	10
Ayuntamiento de Isla Cristina	5
Ayuntamiento de Jabugo	1
Ayuntamiento de Lepe	4
Ayuntamiento de Linares de la Sierra	1
Ayuntamiento de Lucena del Puerto	1
Ayuntamiento de Minas de Riotinto	1
Ayuntamiento de Moguer	4
Ayuntamiento de Palos de la Frontera	3
Ayuntamiento de Paterna del Campo	1
Ayuntamiento de Punta Umbría	5
Ayuntamiento de Rociana del Condado	1
Ayuntamiento de San Juan del Puerto	5
Ayuntamiento de Santa Olalla del Cala	1
Ayuntamiento de Trigueros	1
Ayuntamiento de Valverde del Camino	1
Ayuntamiento de Villablanca	1
Ayuntamiento de Villalba del Alcor	1
Ayuntamiento de Villanueva de los Castillejos	1
Ayuntamiento de Zalamea la Real	1
Provincia de Jaén	73
Ayuntamiento de Alcalá la Real	1
Ayuntamiento de Alcaudete	1
Ayuntamiento de Andújar	7
Ayuntamiento de Baeza	1
Ayuntamiento de Bedmar y Garciez	3
Ayuntamiento de Bélmez de la Moraleda	1
Ayuntamiento de Benatae	1
Ayuntamiento de Castellar	1
Ayuntamiento de Cazalilla	1
Ayuntamiento de Fuerte del Rey	1
Ayuntamiento de Ibro	1
Ayuntamiento de Jaén	21
Ayuntamiento de la Iruela	1
Ayuntamiento de Lahiguera	1
Ayuntamiento de Linares	5
Ayuntamiento de Mengíbar	1
Ayuntamiento de Pegalajar	1
Ayuntamiento de Puente de Génave	2
Ayuntamiento de Quesada	2
Ayuntamiento de Santiago-Pontones	2
Ayuntamiento de Sorihuela del Guadalimar	2
Ayuntamiento de Torredelcampo	1
Ayuntamiento de Torredonjimeno	1
Ayuntamiento de Torreperogil	1
Ayuntamiento de Torres de Albánchez	1
Ayuntamiento de Úbeda	7
Ayuntamiento de Villacarrillo	1
Ayuntamiento la Carolina	3
Villanueva de la Reina	1

Entidades	Total Quejas afectadas
Provincia de Málaga	168
Ayuntamiento de Alfarnate	1
Ayuntamiento de Algatocín	1
Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre	4
Ayuntamiento de Alhaurín El Grande	2
Ayuntamiento de Antequera	1
Ayuntamiento de Archidona	3
Ayuntamiento de Arriate	2
Ayuntamiento de Benadalid	1
Ayuntamiento de Benahavís	1
Ayuntamiento de Benalmádena	8
Ayuntamiento de Benamocarra	1
Ayuntamiento de Cartajima	1
Ayuntamiento de Cártama	3
Ayuntamiento de Coín	3
Ayuntamiento de Colmenar	2
Ayuntamiento de Cortes de la Frontera	1
Ayuntamiento de El Burgo	1
Ayuntamiento de Estepona	10
Ayuntamiento de Frigiliana	2
Ayuntamiento de Fuengirola	8
Ayuntamiento de Júzcar	1
Ayuntamiento de Málaga	39
Ayuntamiento de Manilva	1
Ayuntamiento de Marbella	12
Ayuntamiento de Mijas	9
Ayuntamiento de Monda	2
Ayuntamiento de Nerja	7
Ayuntamiento de Pizarra	1
Ayuntamiento de Rincón de la Victoria	4
Ayuntamiento de Ronda	4
Ayuntamiento de Tolox	2
Ayuntamiento de Torremolinos	9
Ayuntamiento de Torrox	3
Ayuntamiento de Vélez Málaga	12
Ayuntamiento de Villanueva del Trabuco	4
Ayuntamiento de Viñuela	1
Ayuntamiento de Yunquera	1
Provincia de Sevilla	506
Ayuntamiento de Aguadulce	1
Ayuntamiento de Albaida del Aljarafe	1
Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra	16
Ayuntamiento de Alcalá del Río	2
Ayuntamiento de Alcolea del Río	1
Ayuntamiento de Almadén de la Plata	1
Ayuntamiento de Almensilla	5
Ayuntamiento de Arahal	5
Ayuntamiento de Badolatosa	3
Ayuntamiento de Benacazón	1
Ayuntamiento de Bollullos de la Mitación	3
Ayuntamiento de Bormujos	5
Ayuntamiento de Brenes	3
Ayuntamiento de Burguillos	4
Ayuntamiento de Camas	9
Ayuntamiento de Carmona	8
Ayuntamiento de Castilblanco de los Arroyos	2
Ayuntamiento de Castilleja de Guzmán	1

Entidades	Total Quejas afectadas
Ayuntamiento de Castilleja de la Cuesta	2
Ayuntamiento de Cazalla de la Sierra	1
Ayuntamiento de Coria del Río	7
Ayuntamiento de Dos Hermanas	9
Ayuntamiento de Écija	5
Ayuntamiento de El Cuervo	1
Ayuntamiento de El Garrobo	2
Ayuntamiento de El Pedroso	2
Ayuntamiento de El Saucejo	2
Ayuntamiento de Espartinas	4
Ayuntamiento de Estepa	5
Ayuntamiento de Gelves	1
Ayuntamiento de Guillena	4
Ayuntamiento de Huévar del Aljarafe	2
Ayuntamiento de Isla Mayor	1
Ayuntamiento de la Algaba	1
Ayuntamiento de la Puebla de Cazalla	2
Ayuntamiento de la Puebla de los Infantes	1
Ayuntamiento de la Puebla del Río	6
Ayuntamiento de La Rinconada	20
Ayuntamiento de la Roda de Andalucía	3
Ayuntamiento de las Cabezas de San Juan	4
Ayuntamiento de Lora del Río	9
Ayuntamiento de los Corrales	1
Ayuntamiento de los Palacios y Villafranca	3
Ayuntamiento de Mairena del Alcor	4
Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe	8
Ayuntamiento de Marchena	3
Ayuntamiento de Montellano	1
Ayuntamiento de Morón de la Frontera	5
Ayuntamiento de Olivares	1
Ayuntamiento de Osuna	2
Ayuntamiento de Pilas	2
Ayuntamiento de Pruna	1
Ayuntamiento de Salteras	1
Ayuntamiento de San Juan de Aznalfarache	5
Ayuntamiento de Sevilla	271
Ayuntamiento de Tocina	1
Ayuntamiento de Tomares	5
Ayuntamiento de Umbrete	3
Ayuntamiento de Utrera	11
Ayuntamiento de Valencina de la Concepción	3
Ayuntamiento de Villanueva del Ariscal	3
Ayuntamiento de Villanueva del Río y Minas	5
Ayuntamiento de Villaverde del Río	2
Ayuntamiento de otras Provincias	5

Entidades	Total Quejas afectadas
DIPUTACIONES	132
Diputación Provincial de Almería	3
Diputación Provincial de Cádiz	23
Diputación Provincial de Córdoba	58
Diputación Provincial de Granada	8
Diputación Provincial de Huelva	1
Diputación Provincial de Jaén	3
Diputación Provincial de Málaga	15
Diputación Provincial de Sevilla	21
EMPRESAS MUNICIPALES	108
FEDERACIONES Y FUNDACIONES DE ENTES LOCALES	1
MANCOMUNIDADES	7
OTRAS INSTITUCIONES	10
UNIVERSIDADES	39
Rector Universidad de Almería	1
Rector Universidad de Cádiz	3
Rector Universidad de Córdoba	5
Rector Universidad de Granada	3
Rector Universidad de Huelva	2
Rector Universidad de Jaén	2
Rector Universidad de Málaga	6
Rector Universidad de Sevilla	17
ÓRGANOS JUDICIALES	202
ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO	755
OTRAS ADMINISTRACIONES TERRITORIALES	26
COLEGIOS PROFESIONALES	30
EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL	235
OTRAS ENTIDADES	11

07.2 CAPÍTULO 02. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

02.3 Datos estadísticos sobre las consultas

A continuación se refieren una serie de datos estadísticos relativos a las consultas atendidas a lo largo del ejercicio 2014 por parte de la Oficina de Atención Ciudadana. Los mismos van orientados a ofrecer una imagen descriptiva, detallada y fiel de la actividad desarrollada durante este año.

Para favorecer la adecuada comprensión y valoración de los datos cuantitativos que se relacionan a continuación, se ha entendido oportuno estructurar el análisis con arreglo al siguiente esquema:

- Total de consultas tramitadas a lo largo del año. Comparativa con años anteriores.
- Distribución mensual de las consultas recibidas.
- Distribución de consultas en atención al canal de comunicación empleado.
- Distribución de consultas por materias.
- Distribución de consultas por materias y sexo.
- Distribución de consultas por materias y provincias.
- Distribución de consultas en función del tipo de actuación llevada a cabo.

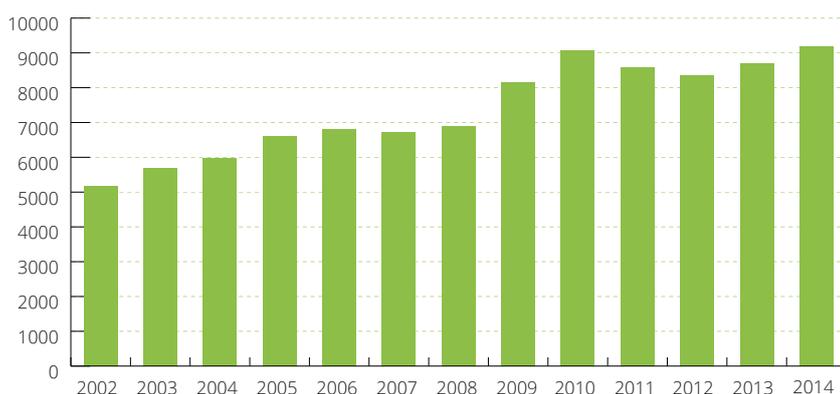
02.3.1 Total de consultas tramitadas a lo largo del año. Comparativa con años anteriores

Durante el ejercicio 2014 ha sido atendido un total de **9.185 consultas**, lo que supone un récord de consultas atendidas en un año a lo largo de la historia de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz.

A continuación se contiene un cuadro con la evolución habida en los últimos 13 años, en el que se aprecia precisamente la tendencia alcista en la demanda ciudadana de este servicio de Oficina de Atención Ciudadana.

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

Año	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Consultas	5.181	5.691	5.962	6.594	6.810	6.710	6.888	8.143	9.082	8.575	8.365	8.691	9.185



02.3.2

Distribución de consultas en atención al canal de comunicación empleado

Son muchos y variados los canales de comunicación que el Defensor del Pueblo Andaluz tiene puestos a disposición de la ciudadanía.

El objetivo no es otro que favorecer la participación ciudadana y el recurso a nuestra Institución, evitando así que las distancias, los horarios o las barreras tecnológicas constituyan un hándicap para acceder a nuestros servicios.

En este sentido, en la actualidad pueden dirigirse consultas a la Institución a través de los siguientes canales:

- En persona, acudiendo a la sede de la Institución, sita en Sevilla en la calle Reyes Católicos, 21.
- Por correo postal, dirigido a nuestra sede.
- Por teléfono, llamando al número 954 21 21 21.
- Por fax, contactando con el número 954 21 44 97.
- Por e-mail, escribiendo a defensor@defensor-and.es
- A través de los sitios web de la Institución:
 - www.defensordelpuebloandaluz.es
 - www.defensordelmenordeandalucia.es
- A través de la sede electrónica.
- En el Teléfono del Menor, que es gratuito. 900.506.113.
- A través de las redes sociales: facebook, twitter, tuenti y youtube.

Con respecto a años precedentes, una novedad sustancial merecedora de ser relatada en este informe, consiste en que durante el presente ejercicio se ha articulado un sistema que ha hecho factible el cómputo de las consultas que recibimos a través de Facebook y de Twitter, además de las que nos llegan por los canales de participación ciudadana dispuestos en nuestros sitios web.

Las mismas, se han llegado a situar a niveles semejantes al alcanzado por las consultas que nos llegan a través del correo electrónico, un canal absolutamente consolidado a lo largo de los últimos años. De hecho, teniendo en cuenta que tal sistema de cómputo no se dispuso hasta finales del primer trimestre, cabe entender que el protagonismo que han adquirido las redes sociales y los sitios web para la presentación de consultas es aún mayor.

Asimismo, la consolidación de las redes sociales como sistema habitual de comunicación entre importantes sectores de la sociedad nos lleva a augurar un mayor protagonismo de estos canales en años venideros.

Por lo demás, tal y como se aprecia en los cuadros que se incorporan a continuación, se consolida un año más el enorme protagonismo que tiene el teléfono como medio preferido por la ciudadanía para plantear sus consultas. Así, las recibidas a través del número institucional (954 21 21 21) y del Teléfono gratuito del Menor, suman un porcentaje cercano al 70%.

A una más que considerable distancia se sitúan las consultas presenciales, que se atienden en la propia sede de la Institución y que se sitúan cercanas al 16% del total. La tendencia que se viene detectando lleva a concluir que cada vez más la ciudadanía opta por canales de comunicación mucho más ágiles, que permiten un tratamiento inmediato de las consultas y que no requieren el desplazamiento de los interesados a las oficinas que disponemos.

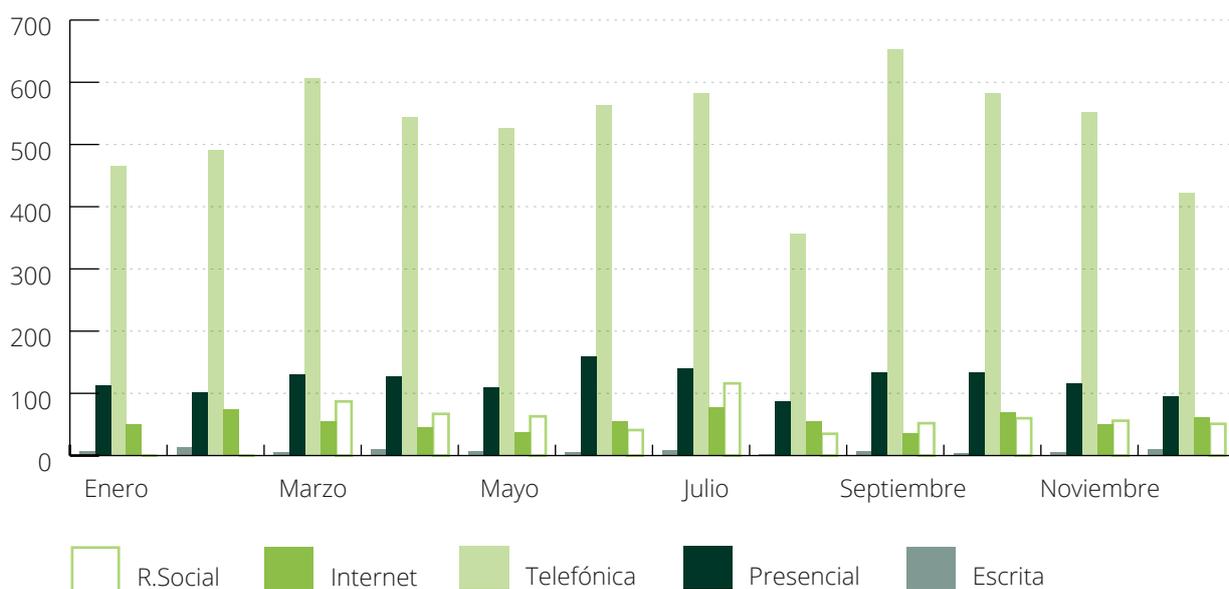
Asimismo, la enorme extensión de nuestra Comunidad Autónoma y el hecho de que este Comisionado únicamente cuente con una sede localizada en Sevilla, son razones que igualmente vienen a justificar esta tendencia que comentamos.

[·volver·](#)

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

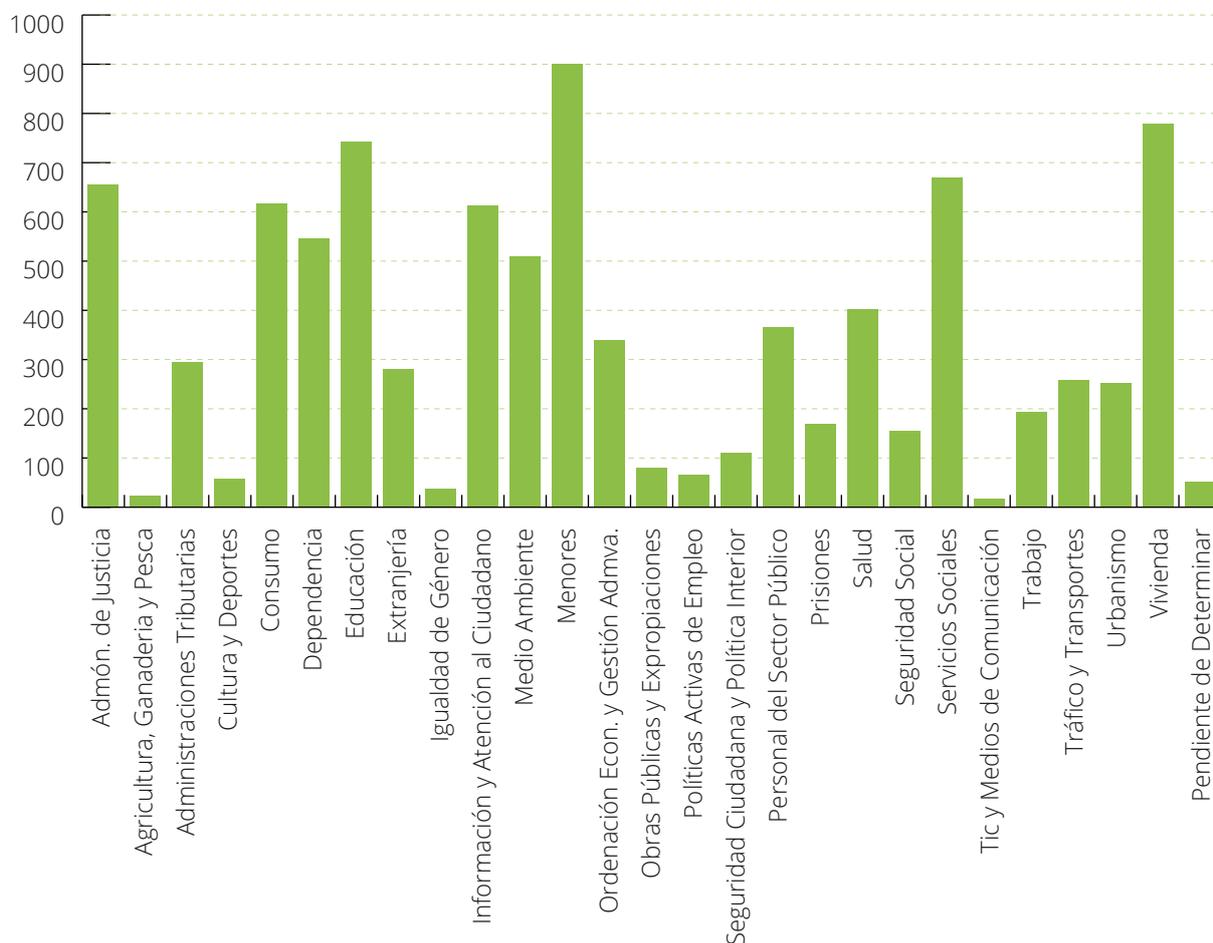


02.3.3 Distribución de consultas por materias

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.

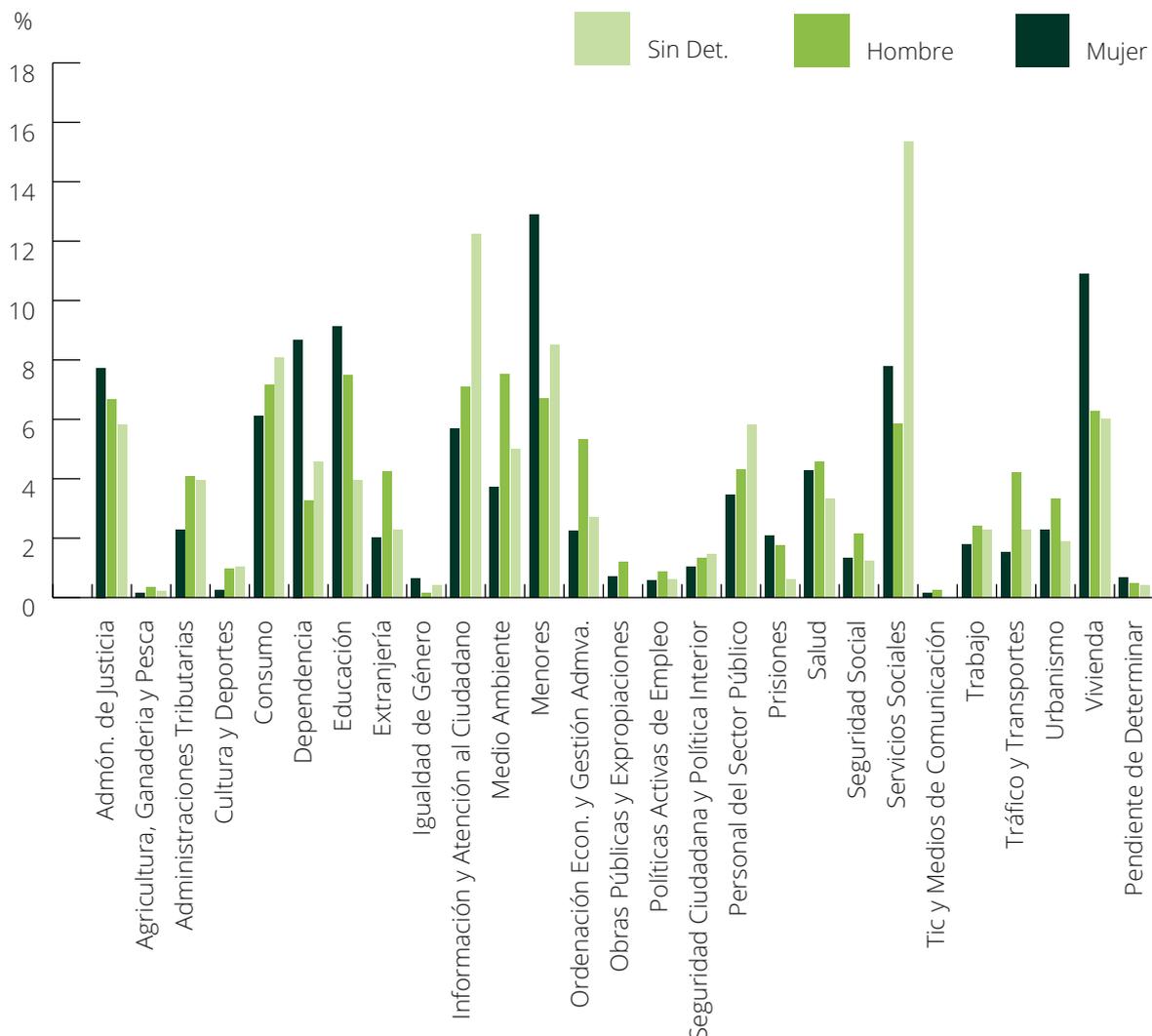
También ha adquirido un importante protagonismo las consultas recibidas en materia de **educación**. Destacan especialmente los asuntos relativos a los distintos procesos de escolarización, seguidos a lo largo del año y los conflictos surgidos entre estudiantes, tras los que se esconden diversos casos 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



Consultas por materias

Resultado	Mujer	%	Hombre	%	Sin Det.	%	Total	%
Admón. de Justicia	344	7,73	284	6,67	28	5,81	656	7,14
Agricultura, Ganadería y Pesca	7	0,16	15	0,35	1	0,21	23	0,25
Administraciones Tributarias	101	2,27	174	4,09	19	3,94	294	3,20
Cultura y Deportes	11	0,25	41	0,96	5	1,04	57	0,62
Consumo	272	6,12	305	7,17	39	8,09	616	6,71
Dependencia	386	8,68	139	3,27	22	4,56	547	5,96
Educación	405	9,11	318	7,47	19	3,94	742	8,08
Extranjería	89	2,00	181	4,25	11	2,28	281	3,06
Igualdad de Género	29	0,65	7	0,16	2	0,41	38	0,41
Información y Atención al Ciudadano	252	5,67	302	7,10	59	12,24	613	6,67
Medio Ambiente	165	3,71	320	7,52	24	4,98	509	5,54
Menores	574	12,90	285	6,70	41	8,51	900	9,80
Ordenación Econ. y Gestión Admva.	100	2,25	226	5,31	13	2,70	339	3,69
Obras Públicas y Expropiaciones	31	0,70	50	1,18	0	0,00	81	0,88
Políticas Activas de Empleo	25	0,56	37	0,87	3	0,62	65	0,71
Seguridad Ciudadana y Política Interior	46	1,03	57	1,34	7	1,45	110	1,20
Personal del Sector Público	154	3,46	184	4,32	28	5,81	366	3,98
Prisiones	92	2,07	74	1,74	3	0,62	169	1,84
Salud	191	4,29	195	4,58	16	3,32	402	4,38
Seguridad Social	59	1,33	91	2,14	6	1,24	156	1,70
Servicios Sociales	346	7,78	249	5,85	74	15,35	669	7,28
Tic y Medios de Comunicación	7	0,16	10	0,24	0	0,00	17	0,19
Trabajo	79	1,78	103	2,42	11	2,28	193	2,10
Tráfico y Transportes	68	1,53	179	4,21	11	2,28	258	2,81
Urbanismo	101	2,27	142	3,34	9	1,87	252	2,74
Vivienda	484	10,88	267	6,27	29	6,02	780	8,49
Pendiente de Determinar	30	0,67	20	0,47	2	0,41	52	0,57
TOTAL	4.448	48,43	4.255	46,32	482	5,25	9.185	100

Con respecto a la variable de género, se sigue detectando un porcentaje algo mayor de consultas planteadas por mujeres. Éstas ascienden al 48,43%, mientras que las de hombres se quedan dos puntos porcentuales por debajo.

No obstante lo anterior, cuando se ponen en conexión la materia afectada en la consulta y la variable de género, entonces sí se producen mayores diferencias entre mujeres y hombres.

Así, mientras que las mujeres muestran un mayor interés por asuntos sobre Menores (12,90%), Vivienda (10,88%) o Dependencia (8,68%), los hombres parecen centrar su atención en cuestiones sobre Medio

Ambiente (7,52%) o Consumo (7,17%). Eso sí, ambos parecen mostrar una importante preocupación en asuntos de Educación.

Frente a este dato, cabe traer a colación el referente a aquellas materias en las que la desviación registrada por sexos es considerable. Se trata de los asuntos concernientes a Menores, Dependencia y Vivienda, precisamente aquellos en los que las féminas parecen mostrar mayor interés.

Tales circunstancias pudieran responder, en buena medida, a los distintos roles que hombres y mujeres han asumido en la sociedad a lo largo de los años.

En este sentido, tradicionalmente el sexo femenino ha ocupado un papel más protagonista en la atención y el cuidado de menores y de personas discapacitadas o dependientes, siendo éstas las áreas en las que la desviación a favor de las mujeres resulta mayor.

Frente a ello, los hombres han tenido una mayor implicación en asuntos de gestión relacionados, por ejemplo, con el pago de tributos y sanciones. Este hecho se ve igualmente confirmado en los cuadros previamente incorporados, habida cuenta la desviación, a favor de los hombres, de las consultas tratadas sobre Administración tributaria y sobre Tráfico.

02.3.5 Distribución de consultas por materias y provincias

En cuanto a la procedencia geográfica de las consultas, se intensifica la tendencia registrada en años precedentes respecto al elevado número de ellas que se formulan desde Sevilla, situándose en el 43,42% del total, casi 4 puntos porcentuales por encima de la cifra registrada el año 2013.

La razón de ser de este dato no resulta del todo clara ya que, si bien es cierto que la provincia de Sevilla tiene un mayor peso poblacional respecto a las demás, también lo es que no existe proporción en la diferencia atendiendo a este parámetro; y que Málaga, que es la segunda provincia con mayor número de personas empadronadas, se sitúa por detrás de Cádiz en la remisión de consultas al Defensor del Pueblo Andaluz, siendo Cádiz la tercera en número de habitantes.

Tampoco parece concluyente el hecho de que la sede de la Institución se encuentre radicada en la capital sevillana ya que, como señalamos anteriormente, las consultas que se resuelven presencialmente en nuestra oficina se sitúan en el 15,78%, registrándose además una tendencia negativa en los últimos años respecto al uso de esta vía de contacto con la Institución.

En cuanto a la provincia desde la que se han remitido menos consultas, este año 2014 ha sido Almería la que ha ocupado tal lugar, con un 2,83%.

Finalmente, conviene significar el porcentaje elevado de consultas en las que no nos resulta factible determinar su procedencia.

La causa de esta circunstancia se sitúa en el uso, cada vez más extendido, de sistemas electrónicos de comunicación que no permiten la obtención de tal dato más que cuando la persona afectada lo aporta por sí misma sin que se le solicite.

La dinámica de trabajo de esta Oficina de Atención Ciudadana se orienta hacia la atención ágil, rápida y eficaz de las consultas que le son planteadas, de tal manera que nuestra intervención no se hace depender de la previa aportación de este tipo de datos ya que ello incidiría negativamente en la celeridad con la que resolvemos las dudas que nos traslada la ciudadanía.

Distribución de consultas por materia y provincia

Resultado	Al	Ca	Co	Gr	Hu	Ja	Ma	Se	Otras Prov.	Extrj.	Sin det.	TOTAL
Admón. de Justicia	25	72	40	36	28	39	91	248	34	1	42	656
Agricultura, Ganadería y Pesca	0	3	1	3	0	5	1	5	1	0	4	23
Administraciones Tributarias	8	17	14	17	15	8	44	125	14	1	31	294
Cultura y Deportes	0	6	1	2	0	1	9	28	2	1	7	57
Consumo	45	34	14	35	27	17	51	316	12	1	64	616
Dependencia	5	50	19	16	12	7	21	345	3	0	69	547
Educación	29	135	51	35	40	29	79	264	13	1	66	742
Extranjería	3	5	4	5	5	2	10	184	5	0	58	281
Igualdad de Género	0	6	0	1	0	0	3	24	1	0	3	38
Información y Atención al Ciudadano	22	39	24	19	24	17	42	225	30	2	169	613
Medio Ambiente	19	83	20	21	18	19	42	193	25	0	69	509
Menores	17	81	95	50	31	50	128	263	77	4	104	900
Ordenación Econ. y Gestión Admva.	15	56	11	13	19	12	27	121	14	0	51	339
Obras Públicas y Expropiaciones	7	15	1	2	1	14	15	21	0	0	5	81
Políticas Activas de Empleo	1	14	5	9	2	2	7	21	0	0	4	65
Seguridad Ciudadana y Política Interior	0	6	7	7	2	2	14	50	5	0	17	110
Personal del Sector Público	21	25	34	30	11	18	29	129	7	0	62	366
Prisiones	0	31	4	5	13	4	25	72	7	0	8	169
Salud	11	37	19	44	10	11	54	158	5	0	53	402
Seguridad Social	3	20	7	6	9	6	15	77	2	3	8	156
Servicios Sociales	12	50	33	31	19	39	75	303	7	2	98	669
Tic y Medios de Comunicación	0	2	1	4	1	0	2	5	1	0	1	17
Trabajo	5	32	20	4	8	5	17	80	2	0	20	193
Tráfico y Transportes	3	14	10	16	6	8	20	137	5	0	39	258
Urbanismo	2	30	39	24	6	8	20	72	5	1	45	252
Vivienda	7	68	23	20	26	29	45	494	5	0	63	780
Pendiente de Determinar	0	7	2	1	2	1	1	28	1	0	9	52
TOTAL	260	938	499	456	335	353	887	3988	283	17	1169	9185

Al margen de lo anterior, con respecto a las cuatro materias que han acaparado un mayor número de consultas a lo largo del año, procede realizar las siguientes apreciaciones en relación con la incidencia relativa habida por provincias, para lo cual ponemos en relación las consultas registradas por materia en una provincia con el número total de consultas recibidas desde tal provincia.

En cuanto a la materia de Menores, destaca el peso relativo que un año más tiene en Córdoba, de forma que el 19% de las consultas que llegan desde allí versa sobre asuntos de menores.

Respecto de la Vivienda, Sevilla es la provincia en la que esta materia tiene un mayor peso relativo, de forma tal que el 12,39% de las consultas que se nos hacen desde Sevilla afecta a esta cuestión.

En materia de Educación, es Huelva la provincia en la que esta cuestión tiene mayor importancia relativa, con un 11,94% de las consultas llegadas desde allí afectantes a esta cuestión.

Finalmente, en el ámbito de los Servicios Sociales, la mayor incidencia relativa se da en Jaén, con un 11,05%. A este respecto, quizá pueda situarse la causa de este dato en el ingente número de trabajadores y trabajadoras temporeros que llega a tal provincia y que en no pocas ocasiones se encuentran en situaciones alarmantes.

PORCENTAJES RELATIVOS								
Materia	Al	Ca	Co	Gr	Hu	Ja	Ma	Se
Menores	6,54	8,64	19,04	10,96	9,25	14,16	14,43	6,59
Vivienda	2,69	7,25	4,61	4,39	7,76	8,22	5,07	12,39
Educación	11,15	14,39	10,22	7,68	11,94	8,22	8,91	6,62
Servicios Sociales	4,62	5,33	6,61	6,80	5,67	11,05	8,46	7,60

02.3.6 Distribución de consultas en función del tipo de actuación llevada a cabo

Como se ha señalado en el apartado introductorio de esta sección, el cometido de este servicio del Defensor del Pueblo Andaluz se centra en la atención de las consultas que son planteadas por la ciudadanía, facilitando la información que se precisa y orientando acerca de los mecanismos a seguir para solventar todos y cada uno de los problemas que se planteen, independientemente de que éste afecte a una Administración Pública de Andalucía o no.

De este modo, en todos y cada uno de los supuestos en los que interviene esta Oficina se facilita a la persona afectada la información que precisa, bien sea en relación con algún expediente de queja en el que dicha persona sea parte interesada, bien sea en relación con cualquier otra cuestión sobre la que se demande nuestro pronunciamiento.

No obstante lo anterior, y atendiendo a las circunstancias particulares que concurran en cada caso analizado, es posible que nuestra actuación vaya más allá del mero ofrecimiento de información y orientación.

En este apartado se insertan los casos en los que la actuación llevada a cabo por parte de la Oficina de Información se orienta a la presentación de una queja ante esta Defensoría; y los casos en los que, sin necesidad de que medie dicha queja, el personal de la Oficina de Información realiza actuaciones ante organismos y entidades públicas o privadas, tendentes a solventar de manera ágil alguna necesidad específica que presente la persona que haya demandado nuestra intervención.

Atendiendo a estas circunstancias, y al objeto de poder dar cuenta sobre la entidad que representa cada tipología descrita de actuación en el año 2014, a continuación se incorpora un cuadro explicativo de la cuestión.

Del mismo cabe destacar, de una parte, el elevado número de consultas que se recibe en relación con expedientes de queja tramitados por el Defensor del Pueblo Andaluz, ya sea para conocer el estado de tramitación en el que éstos se encuentran, ya sea para aportar datos adicionales, ya sea para solicitar alguna explicación puntual sobre el sentido de alguna actuación, etc.

Asimismo, resulta significativo el número de actuaciones dirigidas a favorecer la presentación de una queja ante esta Defensoría, a partir de la cual poder llevar a cabo un análisis profundo de la cuestión planteada.

Finalmente, en relación con las intervenciones, las realizadas este año han estado por encima de las llevadas a cabo en el 2013, debiendo ser destacada su importancia toda vez que las mismas van orientadas a atender necesidades puntuales, apremiantes y hasta urgentes de personas que acuden a nuestra Institución.

02.4 Redes sociales y página web

El 2014 ha sido un año de consolidación de las redes sociales y de los sistemas de participación integrados en nuestros sitios web, como canal de comunicación con la ciudadanía.

Destaca el papel cada vez más relevante que tienen estos medios para el desarrollo de labores de difusión de nuestra actividad, para la promoción de derechos y libertades, para la convocatoria de los medios de comunicación, como instrumento de transparencia y, cómo no, como cauce para la gestión de consultas, comentarios y propuestas que nos son lanzadas por parte de la ciudadanía.

Estos instrumentos están permitiendo en buena medida la consecución de gran parte de los objetivos asumidos por la Institución en años precedentes, de tal manera que se está logrando acercar la Defensoría del Pueblo Andaluz a un ingente número de personas y colectivos sociales que, de otra manera, difícilmente habrían llegado a conocer con profundidad los cometidos de este Comisionado parlamentario, la importancia de su actividad para la defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía, así como la posibilidad de recurrir a nosotros para resolver discrepancias surgidas con las Administraciones Públicas de Andalucía e incluso problemas acaecidos con entidades prestadoras de servicios de interés general.

En lo atinente a la gestión de consultas a través de estos canales, se aprecia la magnífica acogida que esta iniciativa ha tenido entre la población. Así, a pesar de que el cómputo de consultas recibidas a través de facebook, twitter y sitios web no se inició hasta el mes de marzo, el volumen de actuaciones desarrolladas por estos canales si sitúa casi al mismo nivel que la actividad habida durante todo el año a través del correo electrónico, un medio absolutamente consolidado entre la población.

A continuación se analiza de manera más detallada la evolución habida a lo largo del año 2014 en cada una de las redes sociales en la que la Institución tiene presencia. Asimismo, se incorpora un apartado dedicado al análisis del sitio web del Defensor del Pueblo Andaluz.

02.4.1 Facebook

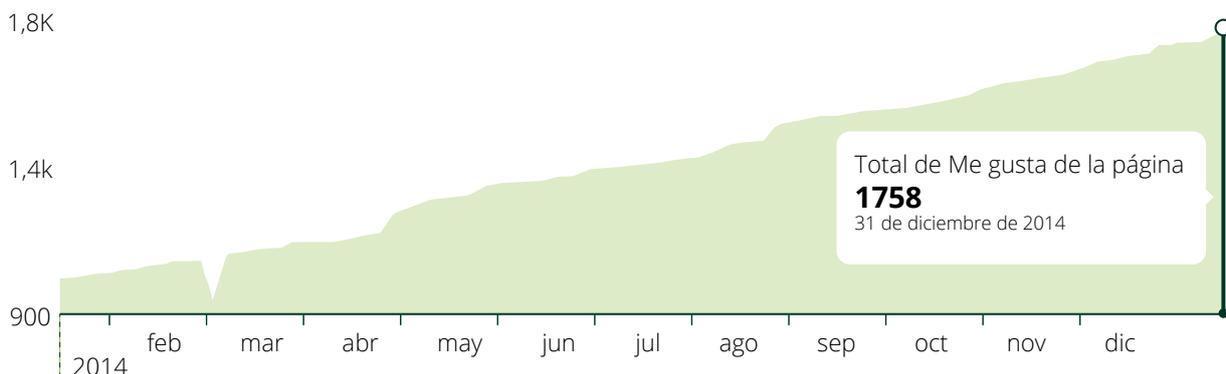
www.facebook.com/DefensordelPuebloAndaluz

4.1.1 Evolución del número de fans

Comenzamos el año 2014 con 997 fans, habiéndose registrado un incremento de 761 a lo largo del año, de tal forma que el número total de fans a 31 diciembre 2014 es de 1.758.

En este sentido, hemos experimentado un incremento del 76.3%.

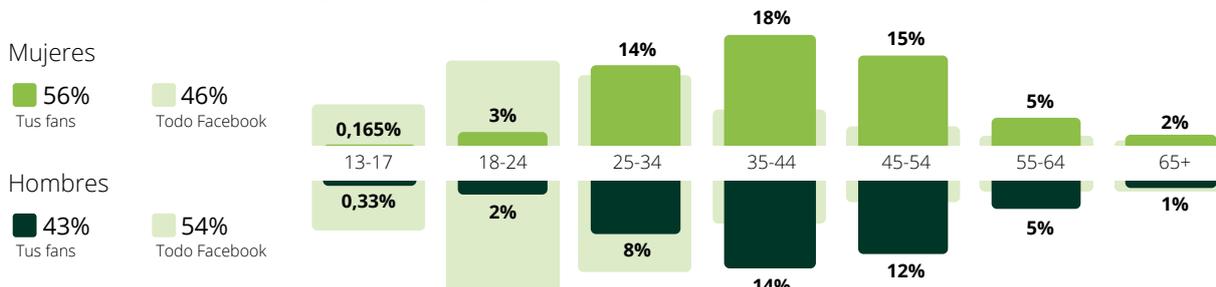
Total de Me gusta de la página



4.1.2 Perfil de nuestros fans

En cuanto al perfil medio de dichos fans, éste se sitúa en el entorno de edad comprendido entre los 35 y los 44 años (32%), siendo el sexo femenino el que predomina entre nuestros seguidores.

Personas a las que les gusta tu página



4.1.3 Procedencia geográfica de nuestros fans

Por lo que concierne al lugar de origen de nuestros fans, parece ser que en Sevilla es donde se concentra la mayoría de personas a las que les gusta nuestra página, seguida de Málaga, Granada, Córdoba, Madrid, Algeciras, Almería, Cádiz, Jaén, Huelva y El Puerto de Santa María.

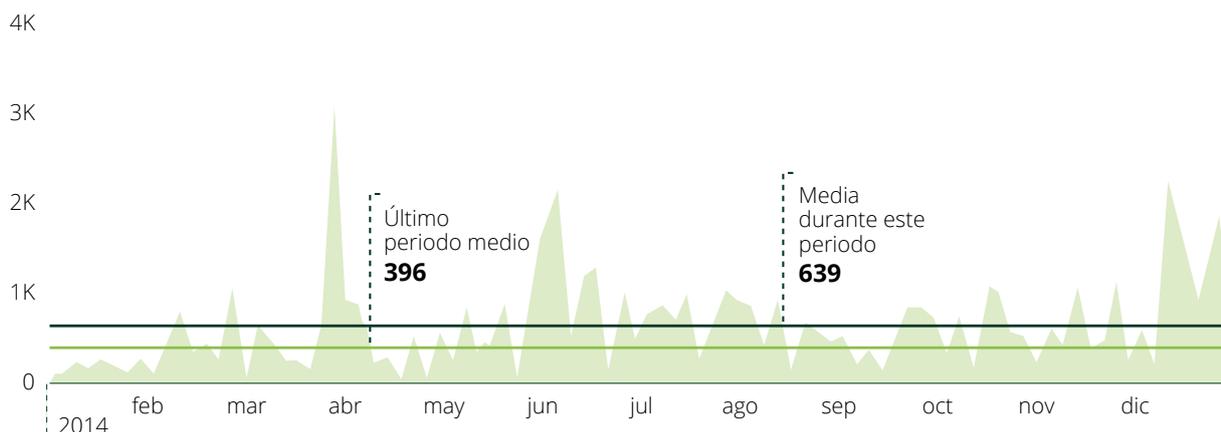
Ciudad	Fans
Sevilla	436
Málaga	127
Granada	92
Córdoba	59
Madrid	58
Algeciras	36
Almería	36
Cádiz	33
Jaen	32
Huelva	30
Santa María	24

De este modo, se detecta la gran acogida de nuestra página de Facebook en Andalucía, frente al resto de lugares desde donde es visitada.

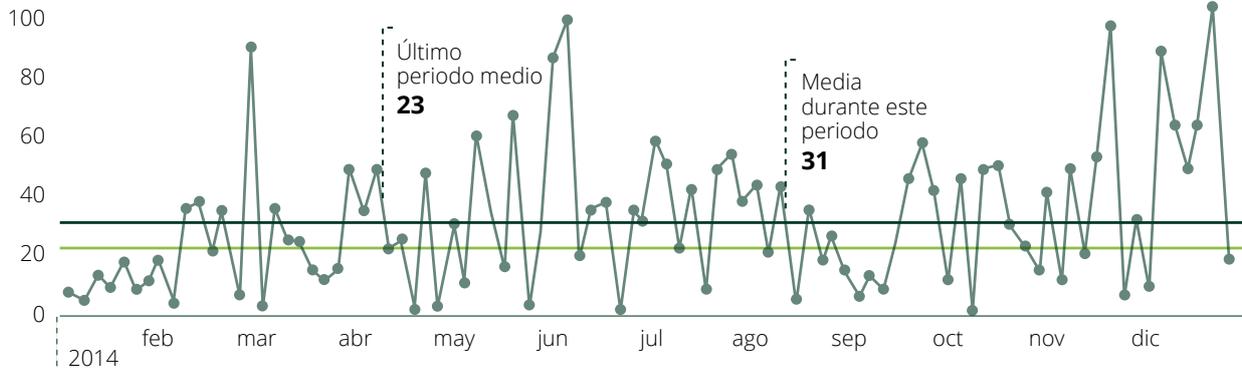
4.1.4 Actividad registrada en la página y alcance de publicaciones

Con respecto a la actividad registrada en la página y al alcance de las publicaciones habidas en ella, a continuación se ofrece información sobre el particular.

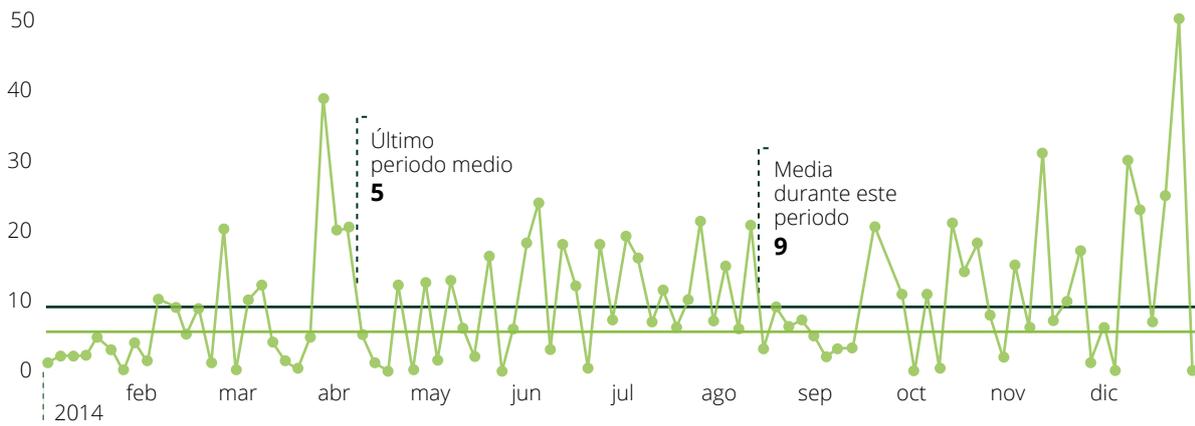
■ Alcance de la publicación (número de usuarios a los que se mostró la publicación)



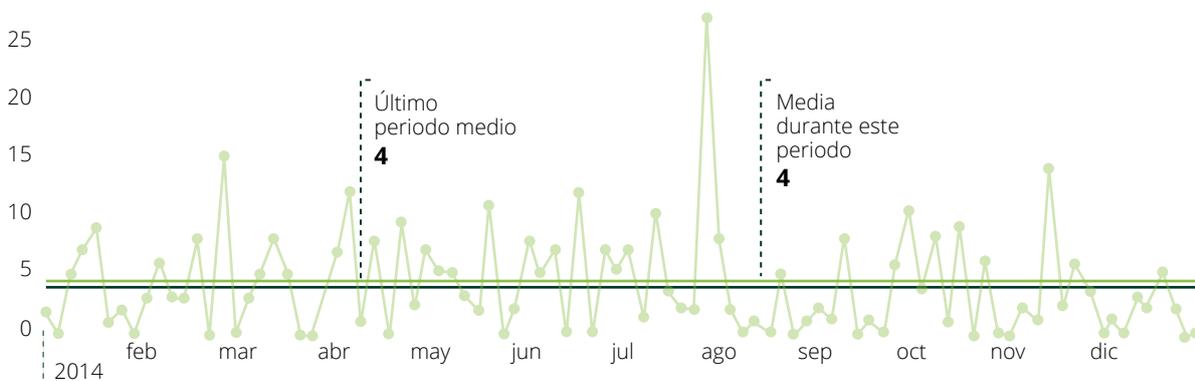
— “Me gusta”

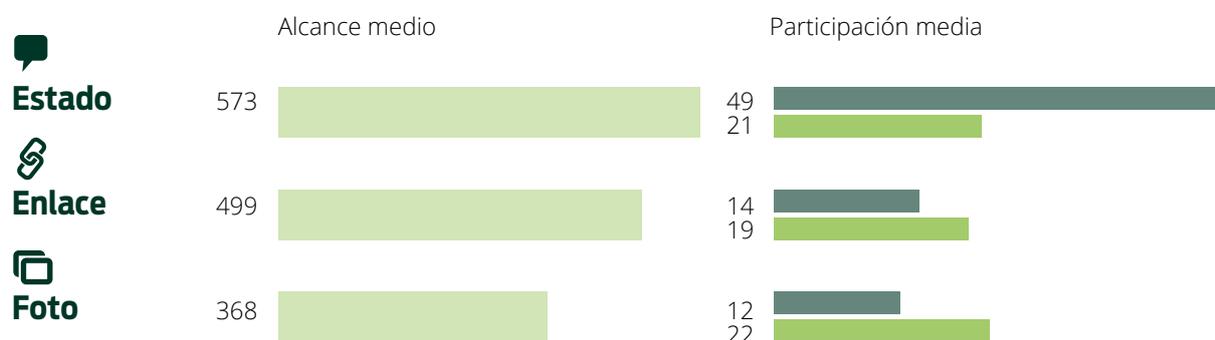


— Veces que se ha compartido



— Comentarios





4.1.5

Alcance de publicaciones en atención a la materia tratada

En cuanto a las materias que más interés despiertan en esta red social, destacan los asuntos de índole social y las intervenciones realizadas por parte del titular de la Institución.

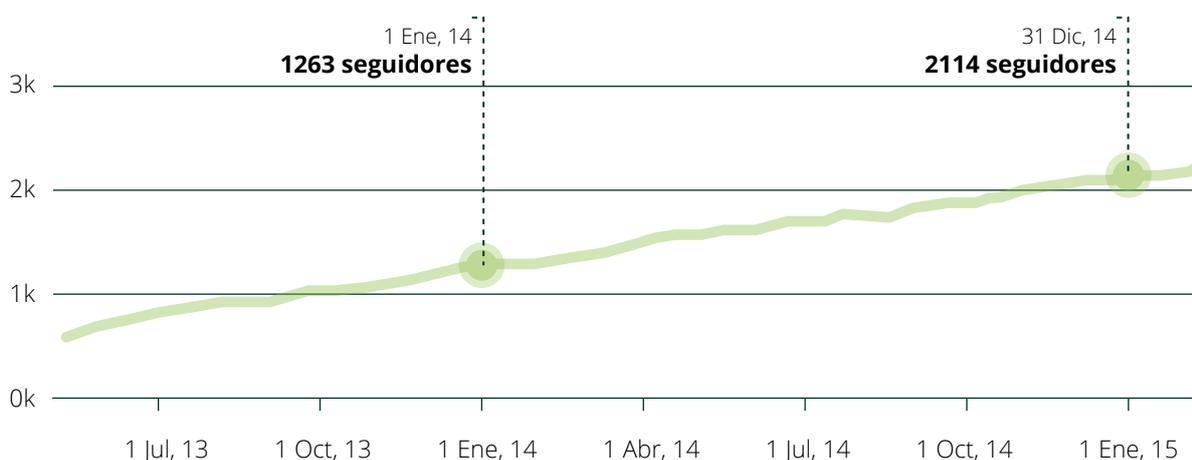
Materia	Fecha	Alcance	Compartido	Comentarios	Me gusta	Impresiones
Educación	25/03/2014	9544	129	12	180	19896
Justicia	11/06/2014	5960	110	63	240	12403
Igualdad	23/09/2014	4786	102	5	250	8957
Salud	12/12/2014	3256	79	7	174	6857
Salud	17/07/2014	2728	39	12	85	5032
Medio Ambiente	30/07/2014	1981	22	5	35	4081
Dependencia	12/12/2014	1962	24	0	80	4191
Cláusulas suelo	06/06/2014	1850	13	1	47	3460
Menores extranjeros	23/06/2014	1762	21	2	38	3312
Cláusulas suelo	20/02/2014	1759	24	8	44	3445
Tráfico/Discap.	11/12/2014	1661	30	9	96	3660
Dependencia	18/08/2014	1585	20	1	27	3262
Admón. Tributaria	10/12/2014	1470	26	0	45	3030
Menores	25/07/2014	1412	29	4	75	2958
Trabajo	25/12/2014	1368	18	4	13	2812

02.4.2 Twitter: @DefensorAndaluz

Un año más seguimos con una progresión ascendente en el número de personas que nos siguen en nuestra cuenta Twitter. Es cierto que no crecemos a la velocidad que lo hacíamos en el años pasado, si bien el crecimiento sigue teniendo un buen ritmo.

En este sentido, el 1 de enero de 2014 teníamos 1.263 seguidores en esta red social y, transcurrido el año, éstos se han situado en 2.114, lo que supone un incremento de 851 seguidores.

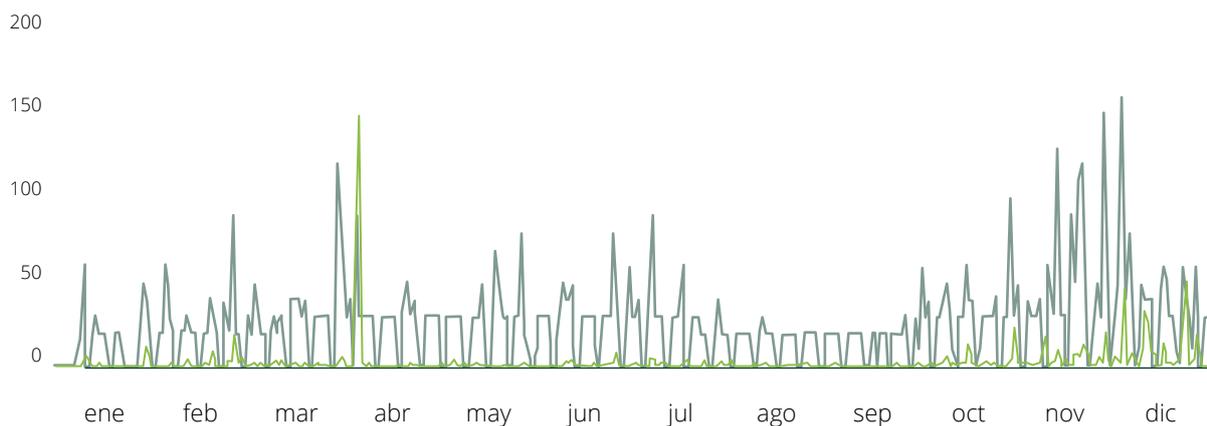
— Evolución de los seguidores

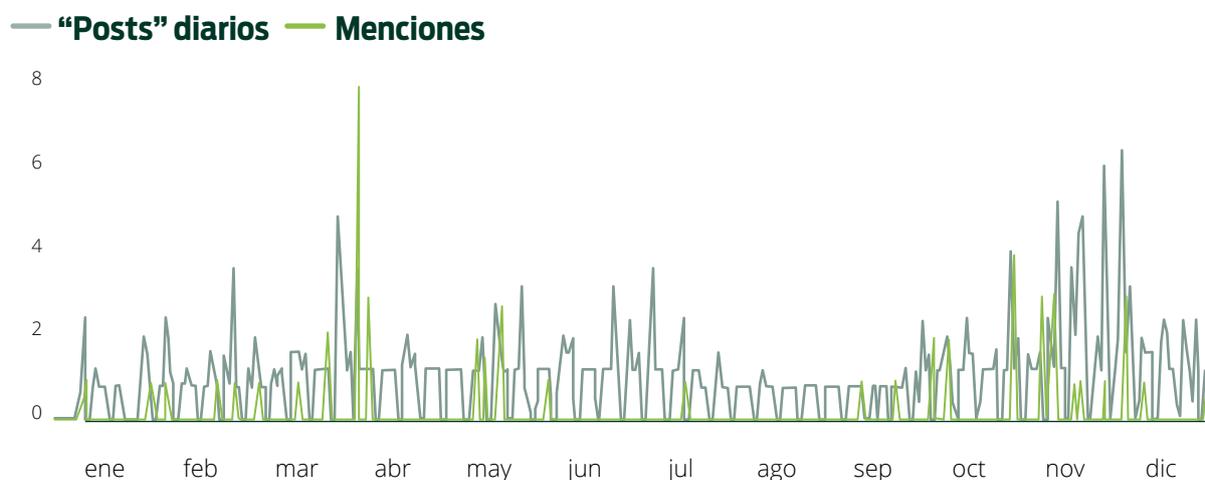


En cuanto al número de tuits lanzados, a 31 de diciembre de 2013 éste se situaba en 1.586 tuits mientras que a 31 de diciembre de 2014 eran 2.706. En este sentido, durante este año han sido lanzados 1.120 tuits, con una tasa de conversión de 0.80 seguidores por tuit.

Por lo que afecta al alcance de nuestros mensajes, cabe señalar que a la fecha indicada han sido recibidos 779 retuits, 1554 menciones y que hemos sido señalados como favoritos 268 veces.

— “Posts” diarios — “Retweets”





Merece pues destacar el importante grado de penetración que han tenido algunos de nuestros tuits.

Sirvan de ejemplo lo siguientes:

“El desalojo de la Corrala Utopía conlleva un grave peligro de los derechos de familias en riesgo de exclusión social y de los menores”, que llegó a 54.082 seguidores potenciales, con 69 retuits y 11 favoritos.

“Las ayudas de servicios sociales son un parche, debería existir un pacto de estado para garantizar suministros mínimos #PobrezaEnergeticadPA”, que llegó a 45.766 seguidores potenciales con 6 retuits.

“Escucha al Defensor del Pueblo Andaluz Jesús Maeztu en directo. <http://bit.ly/1mQOmn> @lalupaCTV @TvelCorreo”, con 40.341 seguidores potenciales con 20 retuits y 10 favoritos.

02.4.3 Youtube

4.3.1 Evolución

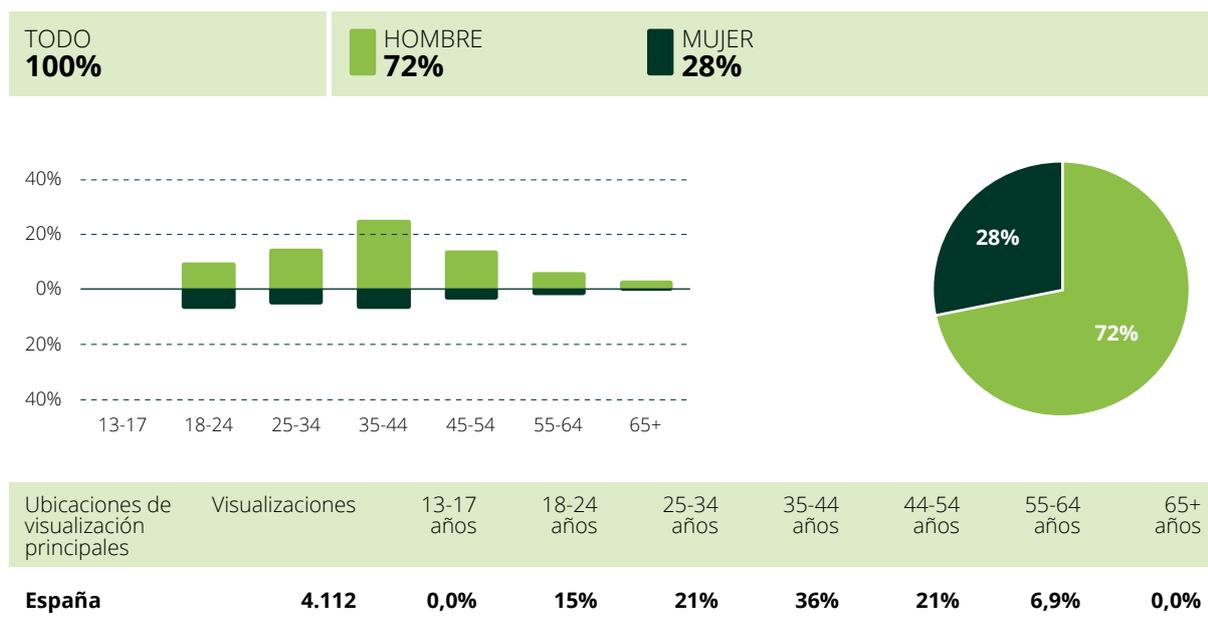
En relación con nuestro canal YouTube, debe señalarse que éste comenzó a operar en el año 2012, concretamente el día 16 de marzo.

La actividad habida en este canal a lo largo del año 2013 se vio notablemente incrementada, de tal manera que se subieron 36 vídeos que fueron reproducidos 5566 veces. No obstante, en el año 2014 se ha producido un leve descenso, habiéndose subido 33 vídeos que han tenido 5008 reproducciones.

Año	Vídeos subidos	Reproducciones
2012	10	700
2013	36	5.566
2014	33	5.008
TOTAL	79	11.274

4.3.2 Perfil de usuarios/as

En cuanto al perfil que presentan los usuarios y usuarias de nuestro canal YouTube, debe significarse que la mayoría son varones de edad comprendida entre los 35 y los 44 años.



4.3.3 Lugares desde donde se reproducen nuestros vídeos

Como se constata en la tabla siguiente, la mayor parte de las reproducciones de nuestros vídeos se hace desde España (82%). No obstante, debe destacarse el interés que igualmente despiertan más allá de nuestras fronteras, especialmente en Hispanoamérica.

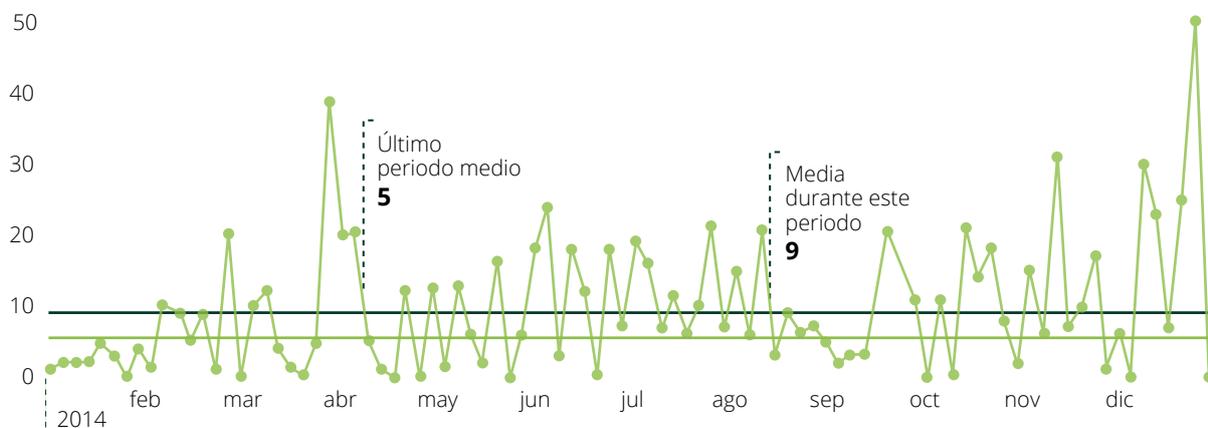
País	Reproducciones	Minuto	Duración media
España	4.112(82%)	19.249 (79%)	4:40
México	328 (6,5%)	2.428 (10%)	7:24
Argentina	89 (1,8%)	300 (1,2%)	3:22
Colombia	76 (1,5%)	352 (1,4 %)	4:37
Perú	69 (1,4%)	535 (2,2%)	7:44
Ecuador	42 (0,8%)	148 (0,6%)	3:31
Estados Unidos	32 (0,6%)	84 (0,3%)	2:27

Francia	22 (0,4 %)	97 (0,4%)	4:24
Costa Rica	21 (0,4%)	51 (0,2%)	2:24
Guatemala	21 (0,4%)	107 (0,4 %)	5:07
Reino Unido	19 (0,4%)	135 (0,6%)	7:04
Alemania	17 (0,3%)	105 (0,4 %)	6:09

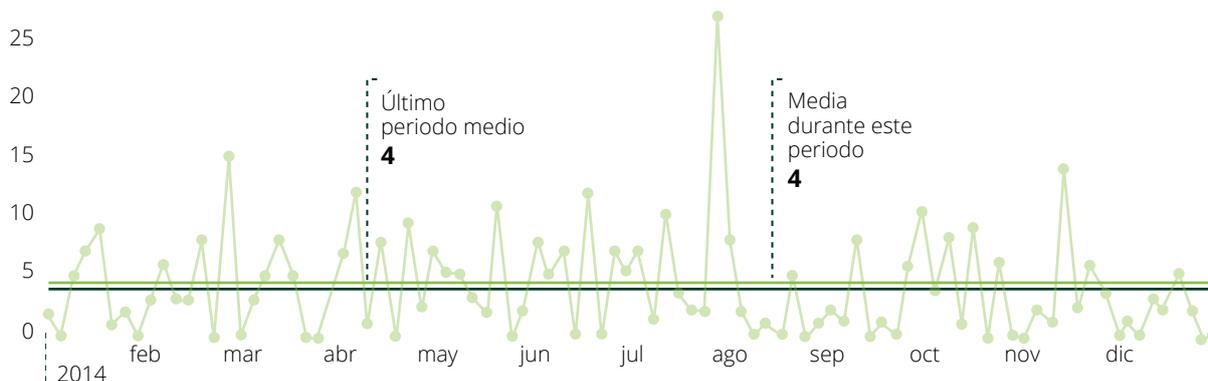
4.3.4 Interacciones

En cuanto a las interacciones habidas con la audiencia, éstas se describen puntualmente en el siguiente gráfico.

— Veces que se ha compartido



— Comentarios



4.3.5 Temas con mayor acogida

Como se aprecia en la gráfica que se acompaña, los vídeos que hasta la fecha han despertado mayor interés entre nuestra audiencia son los que describen el cometido de nuestra Institución y los que versan sobre la promoción de derechos.

No obstante, llama la atención el elevado número de visualizaciones que ha tenido el vídeo sobre una comparsa del Carnaval de Cádiz del año 2014, que hablaba sobre desahucios, con el que quisimos ilustrar una de las entradas que hicimos en nuestros canales de comunicación precisamente sobre este asunto que tantos dramas sociales está provocando.

Los 10 videos más populares

Vídeo	Visualizaciones	Minutos de visualización estimados	Me gusta
Desahucios Comparsa Carnaval ...	59 (10%)	1.499 (6,1%)	4
Vídeo Institución del Defensor d...	404 (8,1%)	1.346 (5,5%)	0
JORNADA "CONCIENCIACIÓN Y S...	358 (7,1%)	3.062 (13%)	2
III Jornadas de Seguridad Vial: Se...	268 (5,4%)	2.110 (8,7%)	0
Vídeo ganador del concurso "Así ...	223 (4,5%)	183 (0,8%)	1
Jornada "Transparencia y Medio ...	191 (3,8%)	1.825 (7,5%)	0
Derechos de los Menores	175 (3,5%)	435 (1,8%)	0
Video Institucional del Defensor ...	162 (3,2%)	273 (1,1%)	0
Comentar, valorar, compartir	152 (3,0%)	98 (0,4%)	0
Presenta tu queja	141 (2,8%)	190 (0,8%)	0

02.4.4 Sitio web

Al objeto de describir de manera detallada la actividad habida en nuestro sitio web, a continuación se incorpora información que enjuiciamos relevante.

Visitas totales

Año	Visitas	Visitantes únicos	Páginas visitadas
2012	80.931	55.593	305.099
2013	163.964	123.055	433.471
2014	191.810	148.829	468.445

Como se detecta en la tabla, respecto del año 2013 ha habido un crecimiento del 17% en el número de vivitas, del 21% en los visitantes únicos y del 8% en las páginas visitadas.

Visitas por meses

	2012	2013	2014
Enero	Sin determinar	12.024	12.788
Febrero	450	12.026	16.380
Marzo	10.468	13.840	17.795
Abril	4.746	17.894	15.408
Mayo	9.085	18.524	17.774
Junio	9.382	14.335	16.766
Julio	7.079	12.325	16.317
Agosto	5.347	8.314	10.630
Septiembre	6.622	11.431	14.061
Octubre	10.382	15.785	17.264
Noviembre	10.352	16.025	19.464
Diciembre	7.017	11.441	17.163
TOTAL	80.481	163.964	191.810

En cuanto a la evolución habida al cabo del año, igualmente se detectan incrementos en todos los meses respecto del año 2013, a excepción de los meses de abril y mayo, en los que en el año 2013 hubo un incremento altísimo en el número de visitas.

Procedencia de las visitas

En cuanto a la procedencia de las visitas, la mayor parte de ellas llegan desde España (92,91%).

Asimismo, por lo que se refiere a Andalucía, del total de visitas habidas en el año 2014, 87.672 procedían de nuestra Comunidad.

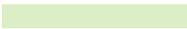
Visitas por dispositivo

	2012	2013	2014
Ordenadores PC	75.887	140.399	142.300
Móvil	3.622	17.058	37.847
Tablet	1.422	6.057	11.113

En cuanto a los dispositivos desde donde se han realizado las visitas, se consolida el incremento habido en el acceso a través de dispositivos móviles. Este hecho ha justificado que se haya iniciado durante el año 2014 un proceso para la mejor adaptación de nuestras web a este tipo de instrumentos.

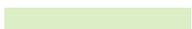
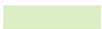
Visitas a través de Redes Sociales

Tal y como ocurriera en el año 2013, se detecta que un porcentaje elevado de visitas que se reciben en nuestro sitio web se encuentran vinculadas con las redes sociales, especialmente con Facebook (69,77%) y, en menor medida, con Twitter (26,10%).

 Sesiones: **191.260**



Sesiones a través de referencias sociales: **7.562**

Red Social	Sesiones	% Sesiones
1. Facebook	5.276	 69,77%
2. Twitter	1.974	 26,10%
3. Blogger	229	 3,03%
4. WordPress	62	 0,82 %
5. Google+	6	 0,08%
6. Tuenti	5	 0,07%
7. Scribd	4	 0,05%
8. Reddit	2	 0,03
9. Facebook Apps	1	 0,01%
10. Linkedin	1	 0,01%