



exceso indigerible de legislación compleja y confusa o por la deficiente calidad de la misma), dificultan su eficacia y eficiencia; y hay que ofrecer canales de comunicación y acceso fáciles para toda la población para que puedan ejercer debidamente sus derechos.

En otro orden de asuntos, acorde con nuestro compromiso de acercarnos a la ciudadanía y al territorio y a los agentes sociales, y por fomentar sociedades inclusivas y alianzas estratégicas hemos continuado con las **visitas a las comarcas**, habiendo realizado 6 visitas a lo largo de este año 2023: Osuna; Sierra Morena; Valle de Lecrín, Valle del Guadiato; Jerez de la Frontera y Poniente de Almería.

2.3.1.2. Datos cuantitativos

En el año 2023 hemos atendido un total de **15.583 consultas**, habiéndose producido un aumento del 22% con respecto al año anterior y casi igualando las consultas que realizamos en el año de la pandemia (2020).

A continuación, se muestra una tabla que representa la evolución en los últimos diez años, en la que se aprecia la tendencia alcista en la demanda ciudadana de nuestro servicio de atención e información, habiendo incrementado en los últimos 10 años el número de consultas en casi un 80%.

Año	Consultas
2014	9.185
2015	9.343
2016	10.811
2017	10.378
2018	13.117
2019	13.470
2020	16.828
2021	14.924
2022	12.774
2023	15.583

En cuanto a la procedencia geográfica de las consultas, aunque siguen siendo mayoritarias las realizadas desde Sevilla (35,15%), siguen aumentando los porcentajes de consultas en aquellas provincias en las que realizamos desplazamientos. Creemos que con las visitas que continuaremos realizando a las distintas comarcas de Andalucía podremos conseguir una mayor implementación de nuestra institución en toda la Comunidad. Así, es importante señalar cómo hemos aumentado el número de consultas con respecto al año anterior en Almería, Granada; Málaga, Huelva, Jaén y Cádiz.

Provincias	Total	%
Almería	754	4,84%
Cádiz	1.814	11,64%
Córdoba	909	5,83%
Granada	1.164	7,47%
Huelva	715	4,59%
Jaén	685	4,40%
Málaga	2.110	13,54%
Sevilla	5.477	35,15%
Otras Provincias	410	2,63%
Extranjero	13	0,08%
Sin Determinar	1.532	9,83%
TOTAL	15.583	100%

Es importante señalar el grado de conocimiento de nuestra institución en la Comunidad Autónoma. **Se han puesto en contacto con nosotros desde 557 municipios de Andalucía.**

Con respecto a las materias concretas el grueso de consultas tiene relación con los servicios y prestaciones sociales; vivienda; infancia y adolescencia; salud; dependencia; consumo; personal de las Administraciones Públicas y Seguridad Social.

Materia	Total	%
Administración de Justicia	523	3,36
Agricultura, Ganadería y Pesca	29	0,19
Administraciones Tributarias	232	1,49
Cultura y Deportes	112	0,72
Consumo	843	5,41
Dependencia	916	5,88
Educación	858	5,51
Extranjería	436	2,80
Igualdad de Género	57	0,37
Información y Atención al Ciudadano	2.742	17,60
Medio Ambiente	657	4,22
Infancia y Adolescencia	951	6,10
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	279	1,79
Obras Públicas y Expropiaciones	83	0,53
Políticas Activas de Empleo	75	0,48
Seguridad Ciudadana y Política Interior	172	1,10
Personal del Sector Público	793	5,09
Prisiones	61	0,39
Salud	1.144	7,34
Seguridad Social	763	4,90
Servicios Sociales	1.475	9,47
Tic y Medios de Comunicación	43	0,28
Trabajo	174	1,12
Movilidad	286	1,84
Urbanismo	527	3,38
Vivienda	1.352	8,68
TOTAL	15.583	100%

2.3.1.3. Temática general de las consultas

Este año vuelven a ser reiterativas las consultas que muestran la desesperación y la indignación por los plazos en resolver las valoraciones de discapacidad, así como la tardanza y la falta de claridad en el procedimiento y la resolución de las prestaciones de la **Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía (RMISA) o del Ingreso Mínimo Vital (IMV)**.

En total han sido casi 5000 consultas que tienen que ver con la discapacidad, la dependencia, temas de salud o prestaciones de la seguridad social, que son las temáticas más frecuentes en las consultas en nuestras oficinas y en las visitas que realizamos a las comarcas andaluzas. A este tipo de consultas