

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

INFORME AL PARLAMENTO 2013

OFICINA DE INFORMACIÓN

INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

AL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA

SOBRE LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE 2013

Este texto está extraído del Informe Anual al Parlamento de 2013. El contenido íntegro de dicho Informe se puede consultar y descargar en nuestra [página Web](#).

Andalucía 2014

ÍNDICE

SECCIÓN SÉPTIMA:	5
OFICINA DE INFORMACIÓN	5
1. INTRODUCCIÓN.....	7
2. INTERVENCIONES REALIZADAS POR PARTE DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN.....	7
3. DATOS ESTADÍSTICOS SOBRE LAS CONSULTAS.....	15
3.1. Total de consultas tramitadas a lo largo del año. Comparativa con años anteriores.....	15
3.2. Distribución mensual de las consultas recibidas.....	16
3.3. Distribución de consultas en atención al canal de comunicación empleado.....	17
3.4. Distribución de consultas por materias.....	20
3.5. Distribución de consultas por materias y sexo.....	22
3.6. Distribución de consultas por materias y provincias.....	23
3.7. Distribución de consultas en función del tipo de actuación llevada a cabo.....	26
4. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES PLANTEADAS EN LAS CONSULTAS.....	28
5. TELÉFONO DEL MENOR.....	35
5.1. Total de consultas recibidas por el Teléfono del Menor.....	36
5.2. Distribución mensual de las consultas recibidas.....	37
5.3. Distribución de consultas por materias.....	38
5.4. Distribución de consultas por materias y sexo.....	39
5.5. Distribución de consultas por materias y provincias.....	40
6. REDES SOCIALES Y PÁGINA WEB.....	41
6.1. Facebook. www.facebook.com/DefensordelPuebloAndaluz	42
6.1.1. Evolución del número de fans.....	42
6.1.2. Perfil de nuestros fans.....	43
6.1.3. Procedencia geográfica de nuestros fans.....	43
6.1.4. Actividad registrada en la página y alcance de publicaciones.....	44
6.1.5. Alcance de publicaciones en atención a la materia tratada.....	46
6.2. Twitter: @DefensorAndaluz.....	46
6.3. Tuenti.....	49
6.4. YouTube.....	49
6.4.1. Evolución.....	49
6.4.2. Perfil de usuarios/as.....	50
6.4.3. Lugares desde donde se reproducen nuestros vídeos.....	50
6.4.4. Interacciones.....	50
6.4.5. Temas con mayor acogida.....	51
6.5. Sitio web.....	51
TEMAS TRATADOS EN OTRAS ÁREAS	56
SECCIÓN PRIMERA: I.- EL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ ANTE LA CRISIS ECONÓMICA	57
I.2. Análisis de la situación en base a las quejas recibidas.....	57
I.2.r. Oficina de información.....	57

**SECCIÓN SÉPTIMA:
OFICINA DE INFORMACIÓN**

SECCIÓN SÉPTIMA: OFICINA DE INFORMACIÓN.

1. Introducción.

Un año más, la Oficina de Información ha sido testigo privilegiado de los numerosos y variopintos dramas que se derivan de la crisis económica que azota nuestro país y nuestro entorno desde hace ya demasiados años.

Resultan desgarradores los testimonios que nos trasladan numerosas personas que acuden a nuestra Institución solicitando orientación, asistencia, un trabajo e incluso alguna ayuda económica con la que poder afrontar los gastos más ineludibles de sus familias.

Tales circunstancias condicionan en gran medida el tipo de intervención que viene desarrollando esta Oficina de Información. En este sentido, y considerando la gravedad de gran parte de los hechos que nos son relatados por la ciudadanía, concebimos como insuficiente la prestación de un mero servicio de asesoramiento e información.

De este modo, nuestro trabajo se dirige también a acoger, a atender y a escuchar a las personas que nos cuentan sus problemas y que se sienten absolutamente desasistidas e ignoradas por los poderes públicos y por la Sociedad en general, que ni tan siquiera parece tener tiempo suficiente para escuchar sus relatos.

A nuestro juicio la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz es, ante todo, la casa en la que ese pueblo puede y debe expresarse con la máxima de las libertades; el lugar en el que sentirse acogido, escuchado, y atendido.

Nuestro cometido no es otro que la defensa de los derechos y de las libertades de nuestros conciudadanos, pero para desarrollarlo de la manera más plena resulta esencial que nuestra intervención esté fundamentada en la cercanía, en la comprensión, en el trato amable y personalizado y, cómo no, en la respuesta sincera y adecuada a aquellas personas que solicitan nuestra atención.

No siempre resulta sencillo abstraerse del drama personal y familiar que hay detrás de cada uno de los relatos que a diario llegan a la Oficina de Información.

Por ello, y porque somos quienes tenemos encomendada la función tuitiva de los derechos de las personas que acuden a nosotros, es por lo que hemos asumido que esos problemas también nos atañen; que un desahucio, un despido, la desatención de un familiar o la carencia de recursos con los que alimentar a unos hijos no sólo son problemas de esas personas que, con lágrimas en los ojos, llaman a diario a nuestras puertas, sino que esos padecimientos también son los nuestros y, por ello, se hace precisa nuestra máxima y más delicada atención.

2. Intervenciones realizadas por parte de la Oficina de Información.

Como se ha querido señalar en el apartado introductorio, el servicio que presta la Oficina de Información va mucho más allá de lo que pudiera consistir la aportación de información acerca de las cuestiones que se nos planteen por parte de la ciudadanía, que se circunscriban al ámbito competencial que el artículo 128 del Estatuto de Autonomía reconoce a esta Institución.

A este respecto, el equipo de profesionales con el que cuenta esta oficina trabaja bajo la premisa de que su cometido principal no es otro que prestar la mejor de las atenciones a las personas que acuden a nosotros, asistiéndolas pues ante todos aquellos problemas que nos confíen independientemente de que los mismos conciernan o no a una Administración Pública de Andalucía y, por ende, que estén dentro de nuestro ámbito estricto de funciones.

En este sentido, no son excepcionales las gestiones que, al hilo de las consultas, son desarrolladas por este personal para dar respuesta inmediata o, cuanto menos, a muy corto plazo, a las necesidades de asistencia planteadas por los usuarios y usuarias de nuestro servicio.

Entre ellas, destacan intervenciones ante los servicios sociales comunitarios, gestiones ante letrados, contactos con organismos públicos o gestiones con entidades privadas. Asimismo, deben incluirse en este apartado, actuaciones llevadas a cabo a instancias de las distintas Áreas de trabajo de la Institución, orientadas a obtener información adicional sobre las circunstancias particulares que puedan concurrir en determinados casos objeto de análisis. Las mismas suelen tener lugar, la mayor parte de las veces, respecto de las propias personas afectadas o sobre organismos públicos o entidades privadas afectadas en los asuntos analizados.

Todos ello con la intención de ofrecer una atención rigurosa, ágil y eficaz y, al mismo tiempo, cercana, personalizada, comprensiva, amable y sincera; de forma tal que el ciudadano o la ciudadana que demande nuestra intervención se sienta plenamente acogida, perfectamente atendida y, en definitiva, totalmente a gusto en una Institución que no tiene otra razón de ser que la defensa de los derechos y de las libertades de las personas.

Considerando todo lo anterior, y al objeto de describir en mejor medida y resaltar el enorme valor de estas intervenciones, a continuación se contienen algunos ejemplos que, a nuestro juicio, permiten ilustrar lo que señalamos.

Consulta 13/5130. Una mañana del pasado mes de julio compareció ante nosotros un señor en claro estado de embriaguez, solicitando que llamásemos a una determinada asociación para que vinieran a buscarlo para ingresarlo.

Ante tales circunstancias, con carácter inmediato se le solicitaron datos identificativos que nos permitiesen llevar a cabo las gestiones oportunas. En este sentido, tras conocer los datos de identidad del señor y hacer un análisis de los antecedentes existentes en la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, contactamos por teléfono con su madre para relatarle la situación.

Ésta nos indicó que el día anterior su hijo había salido de la Unidad de Agudos del Hospital Virgen del Rocío, después de tener que ser ingresado de forma involuntaria por una crisis padecida en la que llegó a expresar que tenía intención de matar a su expareja.

Por tal motivo, la señora nos trasladó sentir miedo por las posibles reacciones violentas que pudiese tener su propio hijo y que, en tales circunstancias, no era capaz de hacerse cargo de él, de manera que abogaba por que interesásemos un nuevo ingreso hospitalario.

Tras dicha conversación, intentamos contactar con el Centro de Orientación e Información Social (COIS), así como con la Unidad Móvil de Bienestar Social y Solidaridad, siendo infructuosos nuestros intentos.

Paralelamente, y dado el estado que presentaba el afectado, que se quedó dormido en nuestras instalaciones, se acordó contactar con los servicios sanitarios para que valorasen la situación.

Personados éstos en la sede de la Institución, procedieron a hacer el oportuno reconocimiento, concluyendo que no precisaba traslado a un centro hospitalario ni medicación, por lo que sugieren la intervención de los servicios sociales.

Ante tales circunstancias, realizamos nuevas gestiones ante el COIS, que esta vez sí resultaron fructíferas. En este sentido, constataron que contaban con antecedentes del afectado y nos indicaron que, a su juicio, lo procedente hubiese sido que el personal del centro hospitalario en el que había estado ingresado hubiese contactado con ellos una vez le dieron el alta.

En cualquier caso, y para atender las necesidades inmediatas que presentaba el ciudadano que había acudido a nosotros, interesamos que lo atendiesen a la mayor brevedad posible. De este modo, transcurridos unos minutos se personó una unidad móvil en la sede del Defensor del Pueblo Andaluz para recoger al afectado.

C13/8355. Recibimos la visita de un señor de 37 años que con gran dificultad expresaba diversos problemas que, al parecer, estaba padeciendo.

Comentaba que era padre de tres menores, de 16, 12 y 6 años de edad; que había quedado viudo ya que su mujer falleció durante el parto de su hija pequeña; que los ingresos familiares ascendían a 1000 euros mensuales; que desde entonces estaba sumido en una depresión y que no había vuelto a trabajar.

A través de su hijo mayor, que lo acompañaba durante la visita, pudimos conocer que tenía diversas deudas con entidades financieras cuyo pago no podían afrontar y que estaban en trámite dos procedimientos de ejecución hipotecaria afectantes a sendas viviendas de las que eran titulares.

Asimismo, nos indicó que estaban recibiendo el asesoramiento de un graduado social y nos emplazó a que contactáramos con él si queríamos conocer en mayor profundidad las circunstancias particulares que estaban produciéndose.

Teniendo en cuenta la gravedad de los hechos relatados, que éstos afectaban a tres menores de edad y que no habían acudido a ningún organismo a interesar asistencia, se entendió oportuno contactar con el referido graduado social para que nos aclarara en mejor medida la situación.

En respuesta a nuestra llamada, este profesional nos indicó que su función respecto a esta familia se había limitado a aclararle el contenido de misivas que había recibido del banco o del juzgado, y a orientarle sobre los pasos que podía dar, si bien desconocía si efectivamente el señor llevaba a la práctica sus consejos.

Teniendo en cuenta lo anterior, consideramos conveniente derivar al consultante y a su hijo a los Servicios Sociales de la localidad en la que estaban empadronados, para lo

cual contactamos con los profesionales de tal municipio para anticiparles la problemática y gestionar una cita.

Preocupados por la situación que padecía la familia, al cabo de unos días nos pusimos de nuevo en contacto con ellos para conocer el resultado de la visita a los servicios sociales.

En este sentido, nos indicaron que se había producido el lanzamiento de una de las viviendas y que se habían trasladado a la otra que tenían en propiedad. No obstante, no refirieron nada acerca de la asistencia que les hubiesen prestado desde el Ayuntamiento de su localidad.

Por tal motivo, hablamos con la trabajadora social que los había atendido que nos informó que había derivado al padre de la familia a la asesora jurídica municipal para que ésta estudiara la situación.

Puestos en contacto con dicha asesora, fuimos informados de que en efecto se había producido el lanzamiento de la vivienda en cuestión, que había hablado con la abogada de oficio que le designaron y que ésta le había indicado que se había cancelado la deuda que existía con la entidad financiera y que la vivienda había sido adjudicada a la al banco.

De este modo, restaba averiguar el estado de tramitación del procedimiento embargo de la otra vivienda de la que disponían al objeto de interesar la dación en pago y, seguidamente, un alquiler social.

Considerando por tanto que el asunto había sido convenientemente encauzado, dimos por finalizada nuestra intervención no sin antes señalarle, tanto al padre como al hijo mayor con el que habíamos tratado, que estábamos a su entera disposición para atender cualquier cuestión adicional que desearan trasladarnos.

Consulta 13/2567. En este caso compareció en nuestras oficinas una señora solicitando ayuda para su hijo. Al parecer, según el relato de la interesada, su hijo estaba diagnosticado de esquizofrenia y lo habían citado, en calidad de acusado, ante la Audiencia Nacional.

Según describía la señora, el juicio estaba señalado para dentro de cuatro días, su hijo no podía viajar solo a Madrid y ella no disponía de recursos económicos con los que afrontar el pago del viaje de los dos. Ante tales circunstancias, había solicitado ayuda a la trabajadora social de su municipio y ésta la había remitido a nuestra Institución.

Considerando lo anterior, se informó a la afectada que la Institución no dispone de una partida presupuestaria para atender este tipo de problemas y se le dio cuenta de las consecuencias jurídicas que se podrían derivar de la incomparecencia ante la Audiencia Nacional.

Al margen de ello, y asumiendo que nuestra intervención debía ir más allá, contactamos con la letrada a la que había sido encomendada la representación del hijo de la afectada para darle cuenta de las circunstancias descritas al objeto de que valorase la oportunidad de trasladarlas a la sala competente. En este sentido, la citada letrada señaló que procedería a remitir un escrito en tal sentido.

Paralelamente, nos pusimos en contacto telefónico con la sala competente de la Audiencia Nacional desde donde se nos indicó que el problema descrito no tenía solución, de manera que el hijo de la afectada debía comparecer en el plazo señalado y que si no lo hacía sería conducido por la autoridad.

Teniendo en cuenta lo anterior, entendimos oportuno poner la información recabada a disposición de la interesada y de la letrada con la que habíamos contactado previamente.

Consulta 13/2984. En esta ocasión recibimos la visita de un señor que nos indicaba que su hijo había sido condenado a una pena privativa de libertad; que durante el cumplimiento de la condena había tenido una sobredosis de metadona; que a su vez había estado ingresado en un centro hospitalario por tuberculosis; y que ahora había vuelto al centro penitenciario pero que se encontraba aislado.

Asimismo refería que sólo podía visitarlo los sábados a las 20.00 horas ya que no disponía de recursos económicos para sufragar los desplazamientos hasta la prisión con mayor frecuencia.

Por tales motivos, solicitaba nuestra gestión al objeto de que su hijo fuese trasladado a un centro penitenciario más cercano.

Considerando las circunstancias descritas, se le informó puntualmente acerca de los trámites que su hijo debía llevar a cabo.

Paralelamente, y al objeto de que pudiese contactar con su hijo para trasladarle la información, nos pusimos en contacto con los trabajadores sociales del centro penitenciario en cuestión para, a través de ellos, gestionar la situación.

Consulta 13/2465: La misma fue promovida por una persona de avanzada edad que acudió a nuestra sede al objeto de interesar que le hiciéramos unas gestiones ante una compañía aseguradora ya que necesitaba que le concediesen una cita para aportar un informe médico por un accidente que había sufrido en un autobús.

Teniendo en cuenta la edad de la persona afectada y la aparente dificultad que presentaba para hacer la gestión ante la referida compañía, desde la Oficina de Información se contactó con la aseguradora para dar cuenta de las circunstancias acaecidas y para interesar que se atendiera la pretensión del señor en cuestión.

En respuesta a nuestra llamada, la operadora que la atendió señaló que ya tenían conocimiento del asunto. Asimismo, se le concedió la cita solicitada.

Consulta 13/5248. Recibimos la llamada de un señor de un municipio de la provincia de Cádiz que nos relataba que el Ayuntamiento de su localidad le estaba reclamando el pago de diversos tributos si bien alegaba que carecía de recursos económicos con los que hacer frente a tales demandas.

Atendiendo a tales circunstancias, el personal de la Oficina de Información se le orienta sobre el régimen de las pensiones no contributivas, si bien el afectado responde que no puede llevar a cabo ninguna gestión al efecto porque tiene el DNI caducado, de manera que demanda la cancelación automática de las deudas interesadas por el Consistorio.

Al resultarnos extraña la respuesta facilitada se le solicitó que nos informara si había contactado con los servicios sociales de su localidad, a lo que el afectado respondió que sí, pero que tales servicios no le daban solución a su problema.

Considerando las circunstancias, se entendió oportuno contactar telefónicamente con el personal de los servicios sociales municipales. Éstos nos pusieron en antecedentes sobre las circunstancias particulares que concurrían en la persona que había solicitado nuestra intervención, haciendo especial hincapié en la falta de voluntad por parte de ésta para llevar a cabo las actuaciones pertinentes para superar los problemas que padecía.

En este sentido se describió, por ejemplo, que el afectado había rechazado un trabajo que le ofrecieron porque de la nómina que obtuviese, la Administración le descontaría la parte pertinente derivada del impago de tributos; que le habían abonado facturas por suministros en su vivienda; y que se negaba a solicitar una pensión no contributiva.

Teniendo en cuenta lo anterior, contactamos de nuevo con el afectado para sugerirle que se dejase ayudar por parte de los servicios sociales, ya que a partir de ahí podría solventar gran parte de los problemas que padecía.

Consulta 13/5886. En esta ocasión la intervención demandada a la Oficina de Información consistió en la realización de gestiones en nombre de un afectado al objeto de conocer la posibilidad que tenía de obtener plaza en el albergue de Sevilla.

De este modo, fueron realizadas las gestiones oportunas ante el propio albergue, desde donde nos informaron que disponían de plaza para la persona afectada si bien debía pasar previamente por el Centro de Orientación e Información Social (COIS).

Así, trasladamos la información al afectado al objeto de que pudiese realizar los trámites pertinentes.

Consulta 13/6689. En el mes de octubre recibimos una llamada de una señora, que no quiso identificarse ante nosotros, que nos relataba que unos vecinos que habían ocupado ilícitamente una vivienda que se encontraba próxima a la suya solían mantener discusiones acaloradas en las que llegaban a arrojar objetos entre ellos manteniendo en brazos a sus hijos menores de edad.

Teniendo en cuenta que los hechos descritos podían suponer la puesta en peligro de la integridad física de menores, se trató de convencer a la interesada para que nos facilitase información detallada acerca del lugar en el que se estaban produciendo los hechos, la identidad de la pareja en cuestión, la de los menores o cualquier otra información que hiciera posible la intervención inmediata de las autoridades competentes.

Pese a nuestra insistencia, la señora nos indicó que tenía miedo a sufrir represalias de sus vecinos si, de algún modo, llegase a enterarse de que había sido ella la que había denunciado los hechos.

A este respecto se le indicó que sus datos identificativos serían tratados de manera confidencial, de manera que la confidencialidad quedaría garantizada. Sin embargo, la interesada únicamente consintió facilitar información muy general y vaga sobre el lugar donde se estaban produciendo los hechos descritos.

A pesar de lo anterior, desde la Oficina de Información se contactó inmediatamente con el personal del municipio dedicado a la atención de casos como el relatado al objeto de si, a partir de la información obtenida, podían ser capaces de identificar el problema.

No obstante, pese a los ímprobos esfuerzos que fueron realizados, no resultó posible obtener información adicional ni identificar el lugar concreto al que se refería la señora que contactó con nosotros.

De este modo, únicamente se les pudo sugerir por nuestra parte que, en la medida de lo posible, intensificasen las visitas a la zona al objeto de tratar de localizar el origen del problema e intervenir inmediatamente en el mismo.

Consulta 13/1611. En relación con esta consulta, recibimos una comunicación escrita de la persona afectada, de la cual no pudimos extraer una conclusión clara acerca de cuáles eran los problemas que le acuciaban ni de cuál era su pretensión ante esta Defensoría.

En tales circunstancias, y dado que nos había facilitado un teléfono de contacto, desde la Oficina de Información se la llamó para solicitarle que nos aclarase las circunstancias particulares que estaba padeciendo.

Al teléfono respondió la madre de la persona que nos había escrito, que nos aclaró que su hija padecía una enfermedad mental, que vivía con ella, que cobraba dos pensiones y que el problema en cuestión afectaba a las malas relaciones que mantenía con sus hermanos mayores, toda vez que éstos le estaban impidiendo que dispusiera del dinero que disponía en una cuenta corriente.

A continuación, se puso al habla la propia afectada, que vino a confirmar el relato de su madre señalando además que se sentía atemorizada por uno de sus hermanos ya que, a su juicio, le estaba ocasionando daños psicológicos.

De igual modo indicó que sus hermanos se habían apoderado de la parte de una herencia que le correspondía a ella.

Ante tales circunstancias, le sugerimos la posibilidad de denunciar los hechos descritos y de que interesara la asignación de un letrado o letrada de oficio, en el supuesto en que no dispusiese ya de uno.

Asimismo, y al objeto de atender en mejor medida la pretensión de la afectada, nos pusimos en contacto con los servicios sociales de su localidad para ponerlos en antecedentes sobre la cuestión e interesarles que tomaran conocimiento sobre los hechos relatados.

Consulta 13/4251. En esta ocasión recibimos la llamada de una señora de 61 años que nos relataba que era viuda, que apenas tenía trato con sus hijos y que estaba muy enferma en la cama, casi sin poder moverse.

Asimismo señalaba que una amiga le llevaba la comida, pero que hacía varios días que no la había aparecido por su casa, y que recientemente había recibido la visita de una persona, que decía trabajar para el servicio de ayuda a domicilio del Ayuntamiento, pero que no le había abierto la puerta ya que no se había identificado.

Atendiendo a las circunstancias expresadas por la señora, se decidió realizar una intervención ante los servicios sociales de referencia para solicitar información sobre las actuaciones realizadas para ayudar a esta ciudadana.

De esta forma, contactamos telefónicamente con el centro de servicios sociales en cuestión, desde donde nos informaron que la interesada había sido atendida en multitud de ocasiones, que percibía una pensión de invalidez total de unos 1800 euros mensuales, que había solicitado la asistencia de la dependencia y que le han dado una valoración leve.

De igual modo se nos señaló que en una residencia estaría mejor atendida y que se le podría ayudar a tramitar el acceso a una residencia privada de mayores, dada su valoración leve de la dependencia y sus elevados ingresos económicos.

Partiendo de lo anterior, contactamos de nuevo con la interesada y le informamos de la necesidad de que contactase con los servicios sociales para que le ayudasen a acceder a una residencia adecuada a sus necesidades.

Consulta 13/280. En esta ocasión, una ciudadana se puso en contacto con nosotros para indicar que un hermano acababa de fallecer y que ni ella ni sus otros hermanos disponían de recursos económicos para sufragar los gastos del entierro.

Ante tales circunstancias, nos pusimos en contacto con la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de la localidad en la que residía el fallecido para trasladarle la situación y para interesarle la posibilidad de realizar alguna actuación al respecto.

A resultas de nuestra gestión, la Alcaldía se comprometió a que los servicios sociales se pusieran en contacto con la afectada para localizar la manera de prestarle ayuda.

Al margen de lo anterior, también merecen ser destacadas las actuaciones desarrolladas al hilo de expedientes de queja tramitados por las distintas Áreas en la que se estructura la Institución.

Entre ellas, merecen ser destacadas las llevadas a cabo a raíz de la muerte, el verano pasado, de una menor de 7 años como consecuencia del disparo recibido en el curso de una reyerta habida en la barriada sevillana de las Tres Mil Viviendas.

En este sentido, días después de producirse el luctuoso acontecimiento, fueron recibidas numerosas visitas de familiares de las personas que se habían visto implicadas en el suceso, que comentaban su enorme temor a convertirse en víctimas de acciones violentas movidas por la venganza.

De este modo, nos describían que se habían visto obligadas a salir huyendo de sus viviendas, precisamente porque temían por su integridad física y la de sus familiares, entre los que había menores de edad.

Considerando lo anterior, fueron desarrolladas diversas actuaciones urgentes ante distintos organismos públicos, al objeto de dar respuesta inmediata a las demandas planteadas por estas personas que habían confiado sus gravísimos problemas a la Institución del Defensor del Pueblo.

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 2013 por parte de la Oficina de Información.

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.

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

Durante el ejercicio 2013 ha sido atendido un total de 8.691 consultas.

En este sentido, este año ha sido, en la historia de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, el segundo en el que más consultas se han tramitado.

A continuación se contiene un cuadro con la evolución habida en los últimos 12 años, en el que se aprecia precisamente la tendencia alcista en la demanda ciudadana de este servicio de Oficina de Información.

CONSULTAS TRAMITADAS A LO LARGO DEL AÑO. COMPARATIVA CON AÑOS ANTERIORES

Año	Consultas
2002	5181
2003	5691
2004	5962
2005	6594
2006	6810
2007	6710

Año	Consultas
2008	6.888
2009	8.143
2010	9.082
2011	8.575
2012	8.365
2013	8.691



3. 2. Distribución mensual de las consultas recibidas.

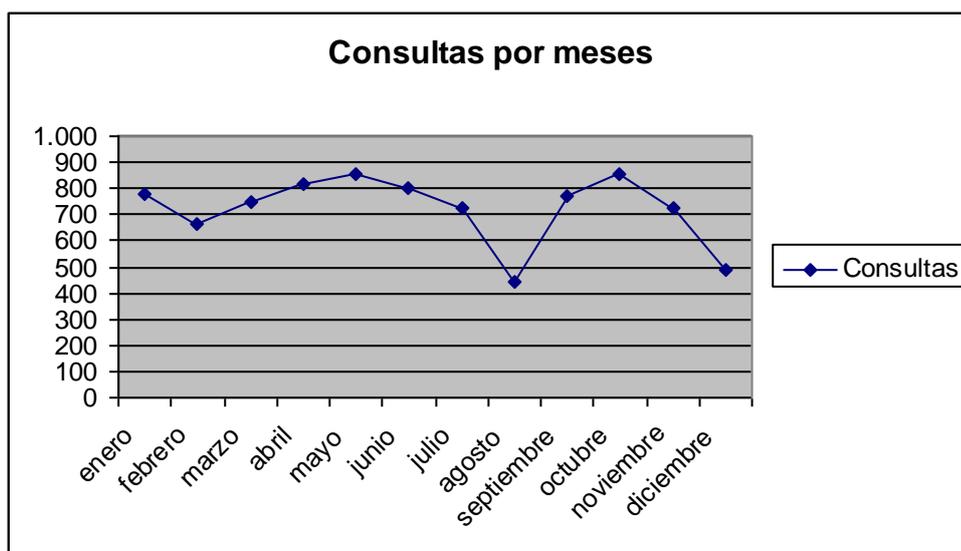
Como se observa en el cuadro que se contiene a continuación, abril, mayo, junio y octubre han sido los meses en los que se han recibido más consultas mientras que agosto y diciembre se posicionan como los meses con menor número de solicitudes de información, coincidiendo por tanto con los períodos en los que muchos ciudadanos y ciudadanas concentran sus vacaciones.

La tendencia descrita coincide además con la registrada en años anteriores. Baste a este respecto señalar que en el ejercicio 2012 el mes en el que más consultas se registraron fue mayo, al igual por tanto que lo sucedido este año 2013, mientras que los meses en los que hubo menor demanda de información fueron diciembre y agosto.

En cuanto al número medio de consultas atendidas por mes, éste supera las 724 consultas, lo que supone con respecto al año anterior un incremento en la media mensual cercano al 4 por ciento.

DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE LAS CONSULTAS RECIBIDAS

Mes	Total	Porcentaje
enero	776	8,93%
febrero	667	7,67%
marzo	751	8,64%
abril	819	9,42%
mayo	858	9,87%
junio	805	9,26%
julio	729	8,39%
agosto	446	5,13%
septiembre	771	8,87%
octubre	855	9,84%
noviembre	725	8,34%
diciembre	489	5,63%
Total:	8.691	100,00%



3. 3. 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 problema 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:
 - o www.defensordelpuebloandaluz.es
 - o 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:
 - o Facebook.
 - o Twitter.
 - o Tuenti.
 - o Youtube.

Dejando a un margen el análisis de la atención ciudadana que se desarrolla a través de las redes sociales, que será descrita más adelante, a continuación se relacionan los datos relativos a los canales de comunicación empleados por la ciudadanía a la hora de plantear consultas.

En este sentido, tal y como se aprecia en el cuadro que se incorpora a continuación y en el diagrama siguiente, destaca la enorme incidencia que tiene el teléfono como medio para la atención de consultas. Así, las recibidas a través del número institucional (954 21 21 21) suponen más del 66% del total. Si a ellas sumamos las correspondientes al Teléfono gratuito del Menor, el porcentaje asciende a cerca del 75%.

A una más que considerable distancia se sitúan las consultas presenciales que se atienden en la propia sede de la Institución, que se sitúan entorno al 17% del total. Un porcentaje levemente menor al registrado en el año 2012, que era del 18%.

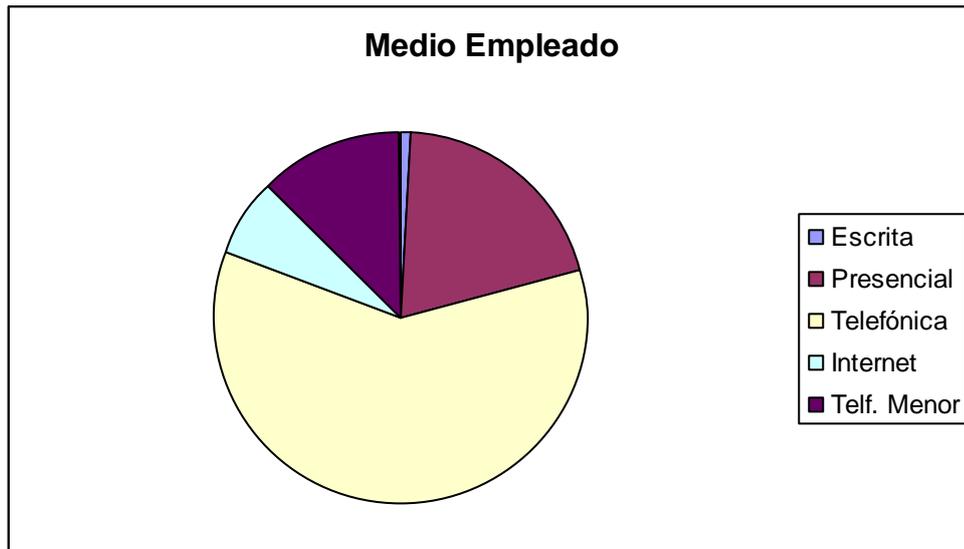
Sobre la base de lo anterior, las consultas atendidas a través de los demás canales tienen claramente una menor incidencia en la actuación de la Oficina de Información, confirmándose así la tendencia registrada en los últimos ejercicios.

La razón de ser de estos datos que comentamos nos atrevemos a situarla, fundamentalmente, en la inmediatez con la que son respondidas las solicitudes de información que nos son dirigidas a través del teléfono, lo que a nuestro juicio supone una enorme ventaja frente a los demás canales dispuestos.

Siendo conscientes de esta realidad y teniendo en cuenta el enorme valor que las personas demandantes de nuestros servicios conceden a la tenencia de unos tiempos cortos de respuesta, la metodología de trabajo de la Oficina de Información se ha visto modulada durante el ejercicio 2013, de tal manera que en aquellos supuestos en los que se ha contado con el teléfono de contacto de la persona consultante, éste se ha empleado como vía preferente para facilitar la información demandada.

DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS EN ATENCIÓN AL CANAL DE COMUNICACIÓN

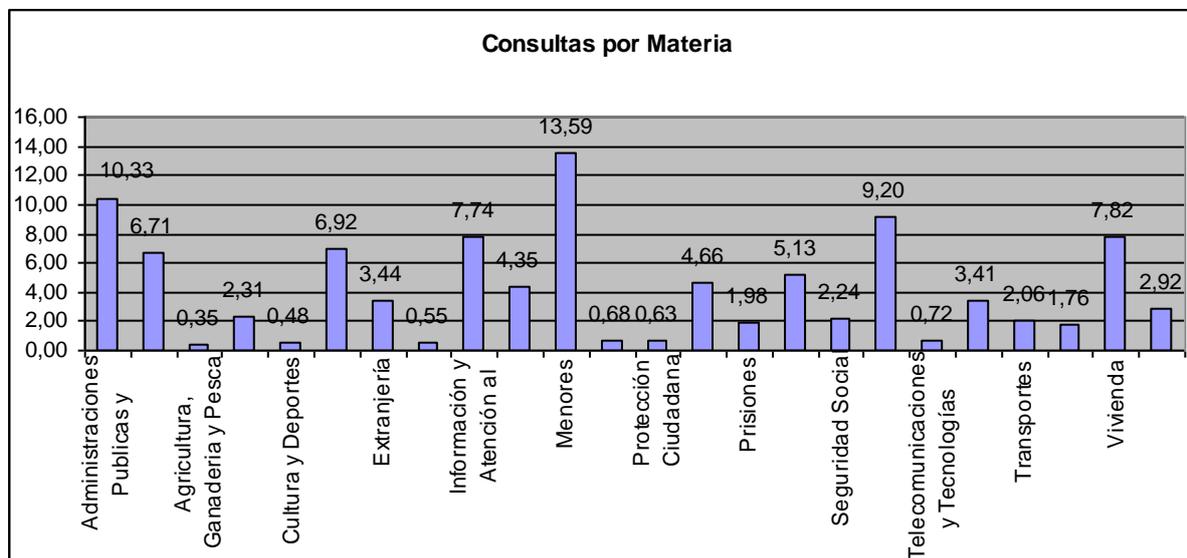
Mes	Escrita	Presencial	Telefónica	Internet	Telf. Menor	Total	%
enero	8	154	466	51	97	776	8,93
febrero	7	103	387	49	121	667	7,67
marzo	5	112	507	65	62	751	8,64
abril	4	115	525	89	86	819	9,42
mayo	8	137	548	86	79	858	9,87
junio	3	143	531	49	79	805	9,26
julio	5	133	518	50	23	729	8,39
agosto	6	80	314	27	19	446	5,13
septiembre	6	132	520	33	80	771	8,87
octubre	5	142	589	49	70	855	9,84
noviembre	6	124	532	35	28	725	8,34
diciembre	7	102	334	44	2	489	5,63
Total:	70	1.477	5.771	627	746	8.691	



3. 4. Distribución de consultas por materias.

Materia	Nº Consultas	Porcentaje
Administraciones Publicas y Ordenación Económica	898	10,33
Administración de Justicia	583	6,71
Agricultura, Ganadería y Pesca	30	0,35
Administraciones Tributarias	201	2,31
Cultura y Deportes	42	0,48
Educación	601	6,92
Extranjería	299	3,44
Igualdad de Sexo	48	0,55
Información y Atención al Ciudadano	673	7,74
Medio Ambiente	378	4,35
Menores	1.181	13,59
Obras Públicas	59	0,68
Protección Ciudadana	55	0,63
Personal del Sector Público	405	4,66
Prisiones	172	1,98
Salud	446	5,13
Seguridad Social	195	2,24
Servicios Sociales y Dependencias	800	9,20
Telecomunicaciones y Tecnologías	63	0,72
Trabajo	296	3,41
Transportes	179	2,06
Urbanismo	153	1,76
Vivienda	680	7,82

Materia	Nº Consultas	Porcentaje
Pendiente de Determinar	254	2,92
TOTAL	8.691	100,00



Como se puede observar en el cuadro sobre temáticas analizadas en las consultas recibidas, se detecta que la que más ha concitado el interés de la ciudadanía ha sido la de menores. En este sentido, un 13,59% de las consultas tratadas afectaban a este colectivo.

A este respecto debe significarse que la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, en su condición también de Defensor del Menor de Andalucía, tiene habilitado un teléfono gratuito destinado a la atención de consultas sobre este colectivo y que, como se indicará más adelante con mayor profusión, un porcentaje elevado de las consultas planteadas sobre menores son recibidas a través de este canal de comunicación.

De igual modo, debe señalarse que los menores representan un colectivo de personas especialmente vulnerable, y que en atención a informes presentados a finales del año 2013, el porcentaje de pobreza infantil en España se ha visto ostensiblemente incrementado respecto del existente al comienzo de la crisis económica.

Todo ello viene a justificar la existencia de un porcentaje elevado de consultas en relación con esta materia.

Al margen de lo anterior, ha existido una gran demanda de información en el ámbito de la ordenación económica, donde se incluyen multitud de consultas recibidas en relación con cuestiones de índole jurídico-privada, como productos financieros ofertados por bancos y cajas de ahorro, cláusulas suelo fijadas en hipotecas, participaciones preferentes, servicios de telefonía o de acceso a internet ofertados por operadores de telecomunicaciones, etc.

En concreto, en relación con Administraciones Públicas y Ordenación Económica se han recibido 898 consultas, lo que supone un 10,33% sobre el total.

Asimismo, ocupan un lugar destacado las consultas recibidas en relación con los Servicios Sociales y Dependencia, con un 9,20% sobre el total.

A este respecto, cabe indicar que las medidas de constricción del déficit público y los reajustes o recortes llevados a cabo por parte de las Administraciones Públicas están provocando situaciones comprometidas para muchas familias, que contactan con nuestra Oficina de Información para solicitar ayuda, orientación, asistencia, apoyo o simplemente, el calor de una Institución que se haga cargo de sus problemas más apremiantes.

En el apartado tercero siguiente se hace un análisis valorativo más detallado en relación con el contenido en sí de las consultas que nos han sido planteadas en las principales áreas de actuación, por lo que nos remitimos al mismo para evitar duplicidades innecesarias.

3. 5. Distribución de consultas por materias y sexo.

Resultado	Mujer	%	Hombre	%	Sin Determinar	%	Total	%
Administraciones Públicas y Ordenación Económica	311	8,12	469	12,51	118	10,62	898	10,33
Administración de Justicia	265	6,92	250	6,67	68	6,12	583	6,71
Agricultura, Ganadería y Pesca	4	0,10	23	0,61	3	0,27	30	0,35
Administraciones Tributarias	81	2,11	97	2,59	23	2,07	201	2,31
Cultura y Deportes	7	0,18	27	0,72	8	0,72	42	0,48
Educación	320	8,35	220	5,87	61	5,49	601	6,92
Extranjería	106	2,77	152	4,05	41	3,69	299	3,44
Igualdad de Sexo	31	0,81	11	0,29	6	0,54	48	0,55
Información y Atención al Ciudadano	254	6,63	316	8,43	103	9,27	673	7,74
Medio Ambiente	134	3,50	208	5,55	36	3,24	378	4,35
Menores	702	18,32	352	9,39	127	11,43	1.181	13,59
Obras Públicas	28	0,73	27	0,72	4	0,36	59	0,68
Protección Ciudadana	17	0,44	30	0,80	8	0,72	55	0,63
Personal del Sector Público	128	3,34	232	6,19	45	4,05	405	4,66
Prisiones	51	1,33	104	2,77	17	1,53	172	1,98
Salud	206	5,38	189	5,04	51	4,59	446	5,13
Seguridad Social	62	1,62	107	2,85	26	2,34	195	2,24
Servicios Sociales y Dependencias	468	12,22	247	6,59	85	7,65	800	9,20
Telecomunicaciones y Tecnologías	19	0,50	31	0,83	13	1,17	63	0,72
Trabajo	122	3,18	143	3,81	31	2,79	296	3,41
Transportes	44	1,15	113	3,01	22	1,98	179	2,06
Urbanismo	56	1,46	81	2,16	16	1,44	153	1,76
Vivienda	328	8,56	231	6,16	121	10,89	680	7,82
Pendiente de Determinar	87	2,27	89	2,37	78	7,02	254	2,92
TOTAL	3.831	44,08	3.749	43,14	1.111	12,78	8.691	100,00

Con respecto a la variable de género, se detecta una pequeña variación en beneficio de las consultas planteadas por mujeres. En este sentido, el porcentaje de consultas planteadas por ellas es del 44,08%, mientras que las trasladadas por hombres representan el 43,14% del total.

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 (18,32%), Servicios Sociales y Dependencia (12,22%), Vivienda (8,56%), Educación (8,35%) o Administraciones Públicas y Ordenación Económica (8,12%); los hombres parecen centrar su atención en cuestiones sobre Administraciones Públicas y Ordenación Económica (12,51%), Menores (9,39%), Información y atención al ciudadano, donde se abordan asuntos sobre el propio funcionamiento de la Institución del Defensor (8,43%), Justicia (6,67%) y Servicios Sociales y Dependencia (6,59%).

Al margen de lo anterior, consideramos que merece resaltar la existencia de unos porcentajes de consultas bastante similares entre hombres y mujeres en la mayor parte de las materias tratadas, lo que se traduce en la existencia de un nivel próximo de preocupación sobre tales cuestiones.

Sin embargo, existen tres materias en las que la desviación registrada por sexos es considerable. Nos referimos a los apartados de Menores y Servicios Sociales y Dependencia, donde el interés de las mujeres es ostensiblemente mayor que el de los hombres, y al apartado de Administraciones Públicas y Ordenación Económica, en el que los hombres se muestran más preocupados que las mujeres.

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 con entidades financieras, compañías aseguradoras, operadoras de telecomunicaciones, etc., precisamente las áreas temáticas que se incluyen en la materia señalada con la denominación Administraciones Públicas y Ordenación Económica, y en la que la desviación es considerable en beneficio del sexo masculino.

3. 6. Distribución de consultas por materias y provincias.

En cuanto a la procedencia geográfica de las consultas, en el cuadro se aprecia el número ingente de éstas que llega desde la provincia de Sevilla, situándose en el 39,71% del total.

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 la 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 llegan a través del teléfono representan entorno al 75% del total, de manera que las que se derivan de visitas realizadas a nuestras oficinas no llegan al 17%.

En cuanto a la provincia desde la que se han remitido menos consultas, este año 2013 ha sido Jaén la que ha ocupado tal lugar, con un 2,85%.

Finalmente, conviene significar el porcentaje elevado de consultas que llegan desde otras provincias españolas (3,37%) y más especialmente el referido a casos en los que no ha sido posible disponer de tal información en el proceso de recogida de datos.

Este hecho se deriva de diversas circunstancias que entroncan fundamentalmente con la utilización, cada vez más frecuente, de sistemas electrónicos de comunicación que no permiten la obtención de tal dato más que cuando la persona afectada lo cede *motu proprio*.

En este sentido, la dinámica de trabajo de esta Oficina de Información 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, toda vez que ello podría suponer una disminución en el número de consultas atendidas equivalente al de aquellas personas que no desean ofrecer esa información y un incremento notable en los tiempos de respuesta.

Materia	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Otras Provincias NS/NC	TOTAL
Administraciones Públicas y Ordenación Económica	32	55	26	36	46	27	70	369	237	898
Administración de Justicia	28	53	15	35	25	18	59	214	136	583
Agricultura, Ganadería y Pesca	1	1	4		3		8	7	6	30
Administraciones Tributarias	8	20	6	11	4	4	18	86	44	201
Cultura y Deportes	3	5	2	3	2			23	4	42
Educación	11	96	34	42	25	14	75	166	138	601
Extranjería	5	14	7	3	1		11	202	56	299
Igualdad de Sexo		5	1	4	1	1	7	21	8	48
Información y Atención al Ciudadano	20	56	21	26	16	26	59	233	216	673
Medio Ambiente	17	29	26	14	40	4	31	126	91	378
Menores	25	131	96	78	94	37	107	320	293	1.181
Obras Públicas	22		1	2	2	4	10	8	10	59
Protección Ciudadana	1	6		7	1	1	7	21	11	55
Personal del Sector	14	25	20	26	4	10	19	143	144	405

Materia	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Otras Provincias NS/NC	TOTAL
Público										
Prisiones	4	38	9	2	2	8	21	70	18	172
Salud	8	31	11	46	20	11	40	163	116	446
Seguridad Social	9	10	7	14	11	4	12	92	36	195
Servicios Sociales y Dependencias	11	73	33	34	42	28	49	431	99	800
Telecomunicaciones y Tecnologías	2	2	4	3	3	2	2	22	23	63
Trabajo	17	13	9	12	10	12	21	122	80	296
Transportes	4	11	4	14	5	3	22	80	36	179
Urbanismo	4	20	10	11	6	3	7	65	27	153
Vivienda	9	59	33	17	18	23	38	366	117	680
Pendiente de Determinar	7	19	11	10	6	8	21	101	71	254
Total	262	772	390	450	387	248	714	3.451	2.017	8.691
%	3,01	8,88	4,49	5,18	4,45	2,85	8,22	39,71	23,21	

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.

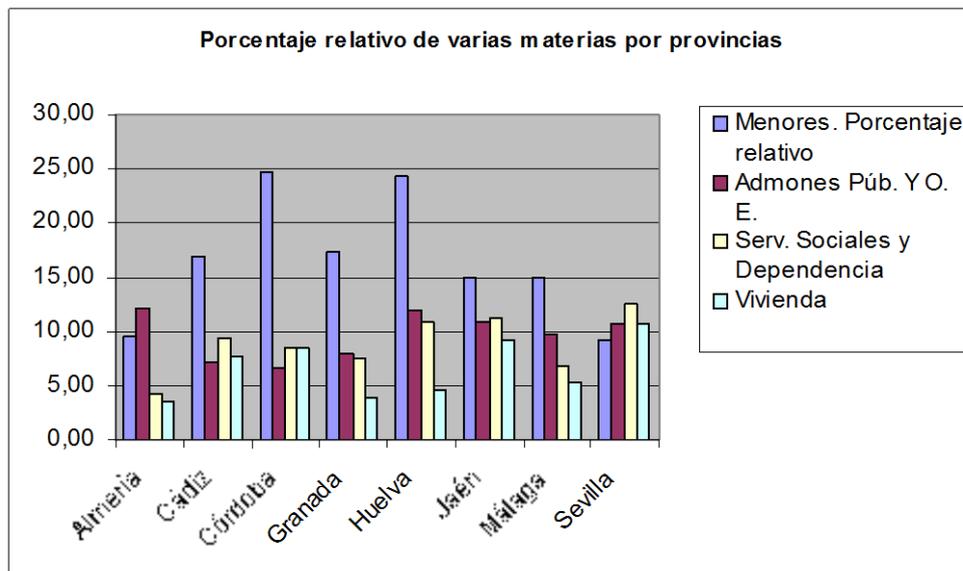
En cuanto a la materia de Menores, destaca el peso relativo que tienen en las provincias de Córdoba y Huelva, cercano en ambos casos al 25%.

En materia de Administraciones Públicas y Ordenación Económica, Almería ha sido la provincia en la que esta cuestión ha tenido un mayor peso relativo, con un 12,21% sobre el total de consultas recibidas desde tal provincia, siendo Córdoba la que tiene menor porcentaje.

En relación con las consultas sobre Servicios Sociales y Dependencia y sobre Vivienda, Sevilla es la provincia en la que ambas cuestiones han acaparado mayor interés entre la ciudadanía, mientras que en Almería es donde han tenido menos incidencia.

PORCENTAJES RELATIVOS EN ATENCIÓN AL TOTAL DE CONSULTAS HABIDAS EN CADA PROVINCIA

Materia	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla
Menores.	9,54	16,97	24,62	17,33	24,29	14,92	14,99	9,27
Administraciones Publicas y Ordenación Económica	12,21	7,12	6,67	8,00	11,89	10,89	9,80	10,69
Serv. Sociales y Dependencia	4,20	9,46	8,46	7,56	10,85	11,29	6,86	12,49
Vivienda	3,44	7,64	8,46	3,78	4,65	9,27	5,32	10,61



3. 7. 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 concurren 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. Más adelante, en el apartado dedicado al análisis de las intervenciones llevadas a cabo por parte de la Oficina de Información, se describen con mayor profusión este tipo de actuaciones.

Atendiendo a estas circunstancias, y al objeto de poder dar cuenta sobre la entidad que representa cada tipología descrita de actuación en el año 2013, a continuación se incorpora un cuadro explicativo de la cuestión.

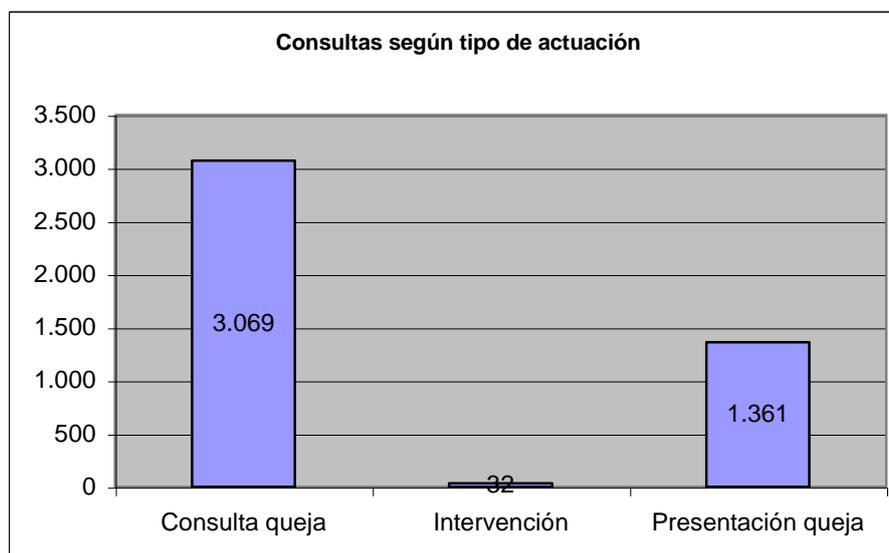
Del mismo cabe destacar, de una parte, el elevado número de consultas que se recibe en relación con expedientes de queja tramitados por el Defensor del Pueblo Andaluz, ya sea para conocer el estado de tramitación en el que éstos se encuentran, ya sea para aportar datos adicionales, ya sea para solicitar 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, y a pesar de que los datos cuantitativos no permitan colegir la entidad de las actuaciones identificadas como “intervenciones”, sí merece reseñar la importancia que las mismas tienen en el desarrollo de nuestro cometido, toda vez que como se ha indicado previamente, van orientadas a atender necesidades puntuales, apremiantes y hasta urgentes de personas que acuden a nuestra Institución. Y es que en ellas se insertan gestiones inmediatas realizadas ante servicios sociales comunitarios, familiares de personas que se encuentran en situación de riesgo o incluso servicios de emergencias.

CONSULTAS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE ACTUACIÓN

Tipo de Actuación	Nº de Consultas	Porcentaje
Consulta queja	3.069	35,31
Intervención	32	0,37
Presentación queja	1.361	15,66



4. Análisis de las cuestiones planteadas en las consultas.

Como ocurriera en años precedentes, la crisis económica que viene afectando desde hace años a nuestro país ha marcado en gran medida las consultas planteadas a la Oficina de Información del Defensor del Pueblo Andaluz.

En este sentido, a continuación se detallan las cuestiones que, a nuestro juicio, resultan más significativas, clasificándolas en atención a las Áreas en las que se encuentra organizada la Institución.

Área A (Salud, Vivienda e Igualdad):

Salud:

Gran parte de las consultas planteadas en materia de salud han versado sobre las siguientes cuestiones:

- Retrasos en la asignación de especialista, en intervenciones quirúrgicas y en la realización de pruebas diagnósticas.
- Disconformidades con diagnósticos y atenciones recibidas.
- Posibles negligencias médicas.
- Numerosos problemas sobre salud mental.
- Imposibilidad de asumir el coste de tratamientos farmacológicos.

La disminución del crédito presupuestario y la implementación de medidas de control y reducción del gasto por parte de las Administraciones Públicas han sido las que han protagonizado este tipo de actuaciones.

Vivienda:

Un número considerable de las consultas recibidas a lo largo del año 2013 han afectado al apartado de viviendas. Entre éstas, destacan las que afectan a las siguientes cuestiones:

- Necesidad de vivienda. Se trata de casos en los que los ciudadanos describen necesidades imperiosas de obtener una vivienda digna, y consultan sobre los trámites a seguir para ello, en especial, para acceder a viviendas protegidas de promoción pública.

A este respecto, resulta reseñable que un porcentaje de los demandantes de estas viviendas lo son porque carecen de recursos económicos suficientes y se encuentran en situación de desempleo, de forma que su interés no se orienta en la adquisición de la titularidad de un inmueble sino, simplemente, el disfrute del derecho de uso en unas condiciones económicas asumibles para ellos.

Entre los casos atendidos destacan los siguientes:

- Desahucios por imposibilidad de afrontar el pago de cuotas hipotecarias o de rentas de alquiler. Se reciben consultas de personas cuyo lanzamiento resulta inminente o previsible, de manera que solicitan información acerca de las acciones que deben realizar. A este respecto, dado el volumen de consultas y quejas recibidas sobre esta cuestión, se acordó con el Área correspondiente elaborar un documento a través del cual se resolvían las dudas más frecuentes planteadas por la ciudadanía acerca de esta cuestión. El mismo ha sido publicado en la web y difundido a través de las redes sociales, habiendo tenido una gran acogida y una gran utilidad de cara a trabajo desarrollado por la Oficina de Información.
- Asimismo, los casos en los que se describen situaciones de hacinamientos en viviendas, que en muchas ocasiones afectan a menores. Se describen situaciones en las que familias numerosas malviven en habitaciones de dimensiones reducidas, dada la imposibilidad de afrontar el pago de cuotas de alquiler superiores.
- De igual modo, las ocupaciones ilícitas de viviendas. En este sentido, son recibidas consultas acerca de la posibilidad de regularizar este tipo de situaciones, sobre la licitud de estas iniciativas, e incluso denuncias de vecinos de inmuebles ocupados de forma ilícita.
- Impago de subvenciones y/o ayudas previamente reconocidas por la Administración en materia de vivienda, destacando la renta básica de emancipación y las relativas a las ayudas para rehabilitación.

Igualdad:

- Con relación a este particular, se reciben algunas solicitudes de información acerca de los trámites a seguir ante posibles situaciones de maltrato sufridas por familiares. A este respecto, la Oficina de Información facilita toda la información que se demanda, haciendo especial hincapié en la necesidad de presentar la correspondiente denuncia y dando cuenta de las distintas vías que existen habilitadas para ello.

Área B (Empleo y Seguridad Social):

Empleo:

Por lo que atañe al empleo público, un gran número de consultas recibidas afectan a las siguientes cuestiones:

- Procedimientos de acceso al empleo público. Se interesa información acerca de los mecanismos de acceso al empleo público, en gran medida derivado del elevado índice de desempleo que padece nuestra Comunidad; y sobre las vías de reclamación ante incidencias surgidas en los procesos selectivos. Asimismo, se reciben denuncias de irregularidades cometidas en procesos de este tipo que afectan especialmente a la Administración local.
- Asimismo, se reciben consultas que relatan casos de posible falta de transparencia y arbitrariedad en relación con la aplicación de los criterios

de baremación en las bolsas de empleo público, tanto de personal docente como sanitario.

- En relación con el personal docente, se han recibido diversas consultas sobre el derecho a la devolución de tasas a las personas que participaron en el proceso selectivo del año 2012, derivado en apariencia de la escasez de recursos económicos con los que cuenta la población en general y, en particular, aquella que aspira a un empleo en el sector público ya que la oferta en el ámbito privado resulta sumamente escasa.
- Finalmente, se reciben consultas en las que se relatan reclamaciones de pago planteadas ante empleadores públicos.

Trabajo:

En lo que atañe a esta materia, ha de significarse el número elevado de consultas recibidas. Merecen especial reseña las siguientes cuestiones:

- Necesidad de trabajo. Andalucía es una de las comunidades autónomas españolas donde mayor incidencia está teniendo el desempleo derivado de la situación de crisis económica. Tal hecho está provocando que numerosas personas acudan a nuestra Oficina de Información a solicitar orientación acerca de los cauces a través de los cuales podrían acceder a un puesto de trabajo.

Llama especialmente la atención la llegada de solicitudes de empleo que recibe la propia Institución, derivado del importante grado de desesperación que muestran gran parte de las familias que acuden a nosotros. En este colectivo se incluyen parados de larga duración, personas de edad superior a los 50 años y mujeres, cuyas obligaciones familiares les exigen incorporarse de nuevo al mercado laboral para poder atender las necesidades más imperiosas, tales como la vivienda y la propia alimentación.

- De otra parte, la reforma laboral, los procesos de reestructuración habidos en muchas empresas y, en definitiva, los despidos de trabajadores y trabajadoras o el empeoramiento de sus condiciones de trabajo han ocupado gran parte del desempeño de la Oficina de Información.

Se trata en muchos casos de asuntos de índole jurídica privada en los que nuestra intervención como Institución resulta considerablemente más limitada. No obstante, en todo momento se trata de ofrecer, cuanto menos, la atención y orientación precisada por las personas que acuden a nosotros, de manera que a partir de nuestra información puedan encauzar convenientemente la gestión de los problemas que nos relatan.

- De igual modo, son numerosas las solicitudes que recibimos relativas al salario social. En este sentido, no son infrecuentes los asuntos que la ciudadanía nos refiere en relación con retrasos en la tramitación de solicitudes de concesión de este salario social y en su abono.
- Finalmente, conviene resaltar las consultas que se nos trasladan en relación con los programas de formación profesional ocupacional. Se trasluce de

ellas una importante preocupación ciudadana para acomodar sus niveles formativos a las necesidades del mercado laboral, de manera que el acceso a éste resulte algo menos dificultoso.

Pese a ello, se plantean incidencias relativas a la escasez de cursos formativos, a irregularidades entorno a los procesos de selección habidos para el acceso a tales cursos, e incluso dilaciones excesivas en el abono de becas para el estudio.

Área C (Justicia, Protección Ciudadana y Medios de Comunicación):

Justicia:

Por lo que atañe a la Administración de Justicia, gran parte de las consultas recibidas afecta a cuestiones de muy diversa índole, marcadas en gran medida por la grave crisis económica que venimos padeciendo, pero en las que la situación de conflicto no viene derivada de una actuación de alguna Administración Pública de Andalucía.

Así, se detecta que la disminución de la actividad económica, la dificultad de acceso al crédito y la imposibilidad de atención de pagos generan un importante incremento en la conflictividad social que requiere, en última instancia, la intervención de la Administración de Justicia.

Tal circunstancia se une a los problemas estructurales que sufre esta Administración, que también han merecido de nuestra intervención. Problemas provocados en gran medida por la carencia de recursos personales y materiales, por la escasez de infraestructuras adecuadas y por la obsolescencia de los medios disponibles, lo que genera no sólo ingentes retrasos en la atención de procedimientos sino también desgraciados errores en algunos pronunciamientos, que no han sido ajenos a la crítica social.

A ello se une la fijación de un sistema de tasas judiciales que, a juicio de parte de las personas que han acudido a la Oficina de Información, no vienen a solventar los problemas señalados sino a desincentivar el recurso a la Administración de Justicia.

Protección Ciudadana:

Parte de los relatos atendidos por la Oficina de Información en relación con esta cuestión hacen alusión a posibles extralimitaciones de agentes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el desarrollo de sus funciones.

En este sentido, se reciben denuncias de agresiones o de usos inadecuados de la fuerza, de tratos vejatorios e incluso de situaciones descritas por los ciudadanos como de acoso.

Área D (Cohesión Social y Protección de Consumidores):

Se detecta por parte de la Oficina de Información que la mayor parte de las actuaciones desarrolladas por ésta se encuentran relacionadas con los asuntos encomendados a este Área.

Tal y como se ha señalado a lo largo del presente informe, la difícil situación económica, laboral y social que se está padeciendo condiciona en gran medida el tipo de

actuación desarrollada por la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz y, en particular, por la Oficina de Información y por el Área que, de alguna manera, se encarga de la tramitación de quejas sobre cohesión social.

A continuación relatamos las principales cuestiones detectadas:

Dependencia:

Son numerosas las consultas recibidas en relación con este particular que vienen referidas, fundamentalmente, a la tardanza en la elaboración del Programa Individual de Atención (PIA), a retrasos en el reconocimiento y en el cobro de prestaciones, a retrasos en el pago de “atrasos aprobados” y a dificultades para encontrar plaza en residencias geriátricas.

Asimismo, tras el libramiento de pagos realizados a los beneficiarios que tenían pendiente el cobro de prestaciones, se ha recibido alguna llamada que relataba irregularidades o errores en la gestión de tales pagos, lo que ha provocado que algunos de los potenciales beneficiarios aún no hayan recibido estas prestaciones.

Servicios Sociales:

En este apartado se detecta el desbordamiento que están sufriendo los Servicios Sociales Comunitarios, derivado de la ingente afluencia de personas necesitadas de su intervención.

Tal circunstancia, unida a la escasez de medios y de recursos, provoca disfunciones y problemas que nos son relatados a diario a través de la Oficina de Información.

Es de reseñar que los sectores de la sociedad que acuden a estos Servicios Sociales presentan situaciones de especial necesidad y desprotección. Se trata en su mayoría de personas mayores, discapacitadas, carentes de recursos, enfermos mentales y con dificultades para ser acogidas o atendidas por el entorno familiar.

Asimismo, se presentan situaciones de emergencia social que requieren gestiones inmediatas por parte de la Institución para hacer posible la intervención inmediata de los Servicios Sociales Comunitarios o incluso de los propios servicios sanitarios.

Extranjería:

A resultas de las consultas atendidas en esta materia, parece detectarse que la dificultad de acceso al empleo estable afecta de manera especial a personas procedentes de otros países, de manera que éstas ven truncadas sus expectativas de seguir residiendo legalmente en nuestra nación a causa de este motivo.

Al margen de lo anterior, se detectan numerosas consultas que hacen referencia a dilaciones excesivas en la tramitación de solicitudes de reconocimiento de nacionalidad.

Administraciones tributarias:

En materia tributaria, se reciben consultas en las que se plantea la imposibilidad de hacer frente al pago de tributos, habida cuenta la carencia de recursos económicos para ello.

Especialmente llamativos son los casos en los que las reclamaciones tributarias son planteadas precisamente por las mismas administraciones que adeudan grandes cantidades a las personas a las que reclaman tales pagos, ya sea en concepto de ayudas, de subvenciones, de becas, de pagos por contratos prestados, etc.

En este sentido, la imposibilidad de compensar deudas de este tipo provoca situaciones injustas que llevan a que muchas familias estén padeciendo graves dificultades económicas.

Mención destacada merecen las consultas atendidas en relación con el impuesto de bienes inmuebles y el impuesto de transmisiones patrimoniales onerosas, habida cuenta que el mecanismo de determinación de la base imponible de estos impuestos no parece haber tenido en cuenta la acuciante baja de precios que ha experimentado el mercado inmobiliario.

Enseñanza universitaria:

En materia universitaria han tenido un protagonismo especial en el año 2013 las consultas recibidas en relación con el incremento de las tasas universitarias y la denegación de becas, que están impidiendo a muchos jóvenes carentes de medios económicos acceder al estudio de titulaciones universitarias o los están obligando a abandonar tales estudios, a pesar de haber superado incluso varios cursos.

Consumo:

Las cuestiones concernientes a consumo han experimentado un incremento importante, entendemos que como consecuencia de la mayor actividad que la Institución ha desarrollado en este campo, de la grave situación económica que padece una parte importante de la población y de los errores y abusos de posición dominante que, en no pocas ocasiones, cometen algunas empresas.

A este respecto resultan especialmente destacables las numerosas consultas atendidas en relación con condiciones impuestas por entidades financieras y con la adquisición de productos financieros de alto riesgo.

La gran presencia lograda por la Institución en este tipo de asuntos ha tenido el consiguiente reflejo en las consultas atendidas por la Oficina de Información, lo que ha hecho necesario una permanente comunicación entre el Área y la Oficina de Información para poder atender con rigor estas cuestiones.

Merecen ser reseñadas también las consultas atendidas en relación con la prestación de servicios de interés general como la telefonía, el suministro de agua o el suministro de electricidad, marcado en gran medida por las iniciativas adoptadas por el Defensor del Pueblo Andaluz de suscripción de convenios marcos de colaboración con las entidades de capital privado prestadoras de estos servicios, y que hacen posible nuestra intervención ante ellas.

Área E (Sostenibilidad):

En relación con las materias encomendadas a este Área, se estiman reseñables algunas consultas habidas en materia de tráfico, en especial, respecto de procedimientos sancionadores incoados en esta materia.

A este respecto, algunas personas que acuden a la Oficina de Información señalan la existencia, a su juicio, de cierto ánimo recaudatorio por parte de algunos Ayuntamientos y por parte de la Administración General del Estado, puesto de manifiesto a través del aparente repunte habido en la incoación de expedientes sancionadores que, según indican, no son tramitados con las debidas garantías para el interesado.

En este sentido, describen aparentes errores en la notificación de actos administrativos, desestimaciones de alegaciones y recursos no motivados de manera conveniente, etc.

Este hecho debe ser puesto en conexión con cuanto ha sido señalado previamente en el apartado de tasas judiciales y dilaciones excesivas en la tramitación y resolución de procedimientos judiciales, ya que la confirmación de los hechos expuestos podría provocar indefensión a la ciudadanía.

Área F (Educación y Menores):

Menores:

Se ha detectado un incremento relevante en las consultas recibidas en el año 2013 en las que las personas afectadas, de forma directa o indirecta, eran menores de edad.

Se trata de un sector de la población que padece un riesgo elevado de desprotección pero que desgraciadamente no es ajeno a las gravísimas consecuencias que se derivan de la situación de crisis que se padece.

En este sentido, los desahucios, las pérdidas de empleo, la carencia de recursos y hasta la de alimentos inciden de manera especialmente cruel y trascendente en estos colectivos sociales.

A este respecto, la Oficina de Información del Defensor del Pueblo Andaluz trata a diario con esta realidad.

Son cada vez más numerosos los testimonios que recibimos de madres, padres y abuelos que, con la máxima de las desesperaciones, acuden a nosotros solicitando ayuda no ya para ellos, sino para los menores con los que conviven.

A ello se une a veces el drama que se deriva de la intervención de los servicios sociales comunitarios, que en ocasiones no pueden más que resolver la necesidad de retirada de custodia a unos padres que, impotentes, se ven imposibilitados para proporcionar a sus hijos un techo y unos alimentos con los que subsistir.

Ello provoca el máximo de los desalientos y la mayor de las frustraciones, que en ocasiones sumerge aún más en la exclusión social y genera la aparición de adicciones y problemas de salud que, a su vez, vienen a dificultar aún más la reinserción en la sociedad.

A esto hay que unir el problema que se genera para los menores que padecen estas situaciones; y es que la sensación de desatención, de desprotección; de desigualdad; de injusticia y de desconfianza en el sistema se convierte para ellos en un condicionante que con probabilidad marcará el resto de sus vidas.

Al margen de lo anterior, en este apartado de consultas recibidas en relación con menores procede significar el número considerable de casos atendidos en los que padres y madres contactan con esta Institución para pedir asesoramiento ante la violencia que sus hijos o hijas ejercen contra ellos.

Se trata de casos en los que el sentimiento de angustia y desesperación mostrado por las personas consultantes es muy elevado, derivado de la impotencia con la que se sienten y del sentimiento encontrado que profesan hacia sus hijos e hijas, a los que en ocasiones se ven obligados a denunciar ante el Ministerio Público.

Es el caso de la **consulta 13/1445, consulta 13/1491, consulta 13/2363, consulta 13/5351, consulta 13/7125, consulta 13/7346 y consulta 13/8204.**

Educación:

En materia de educación no universitaria, la mayor parte de las consultas marcadas por la crisis han tenido conexión con la incidencia de la menor inversión habida en este ámbito por parte de las Administraciones Públicas, en especial en relación con la obtención de beneficios tales como becas, transporte, comedor, etc.

Área I (Cultura, Deportes, Administraciones Públicas y Ordenación Económica):

En relación con las materias analizadas por el Área I, cabe señalar las consultas recibidas en relación con ayudas. En este sentido, se ha interesado por parte de muchos ciudadanos y ciudadanas información sobre convocatorias de subvenciones a las que poder concurrir, habida cuenta las necesidades económicas y laborales que padecían.

Asimismo, se han recibido consultas sobre la procedencia de reclamaciones de reintegro planteadas por parte de las Administraciones Públicas.

5. Teléfono del Menor.

Con relación al Teléfono del Menor, procede significar que se trata de otro de los canales de comunicación dispuestos por la Institución, que presenta como peculiaridad el hecho de que es un teléfono gratuito y que va orientado a atender las consultas que se pudieran plantearse por parte de menores o en relación con asuntos que les afecten.

La gestión de este teléfono ha sido encomendada en el año 2013 a la Oficina de Información, de manera que la operativa seguida por el personal encargado de su atención resulta, en lo esencial, coincidente con la empleada para el resto de consultas que se atienden por dicha Oficina a través de los demás canales de comunicación.

No obstante lo anterior, conviene resaltar la permanente coordinación, colaboración y cooperación que existe entre la Oficina de Información y el Área de Educación y Menores, ya que las actuaciones seguidas por una son de especial relevancia para la otra, y viceversa.

Al objeto de describir con mayor grado de detalle la actividad derivada de consultas planteadas a través del Teléfono del Menor, a continuación se incorpora información estadística sobre aquella con arreglo al siguiente esquema:

- Total de consultas recibidas por el Teléfono del Menor.
- Distribución mensual de las consultas recibidas.
- Distribución de consultas por materias.
- Distribución de consultas por materias y sexo.
- Distribución de consultas por materias y provincias.

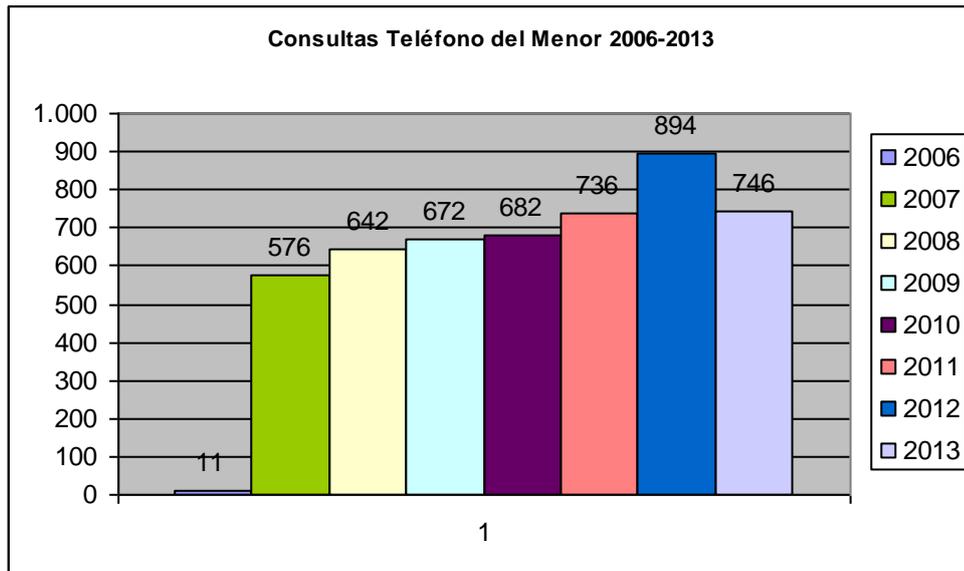
5. 1. Total de consultas recibidas por el Teléfono del Menor.

Como se señala en el cuadro que se incorpora a continuación, el número total de consultas atendidas a través del Teléfono del Menor ha ascendido a 746, lo que supone un descenso del 16,55% respecto al año 2012, a pesar de que el número se sitúa por encima del registrado en el resto de años.

En este sentido, podemos afirmar que en la historia del funcionamiento del Teléfono del Menor, el año 2013 ha sido el segundo con mayor número de consultas atendidas a través de esta vía.

CUADRO EVOLUTIVO DE LAS CONSULTAS DEL TELÉFONO DEL MENOR EN EL PERÍODO 2006-2013

Año	Nº consultas
2006	11
2007	576
2008	642
2009	672
2010	682
2011	736
2012	894
2013	746



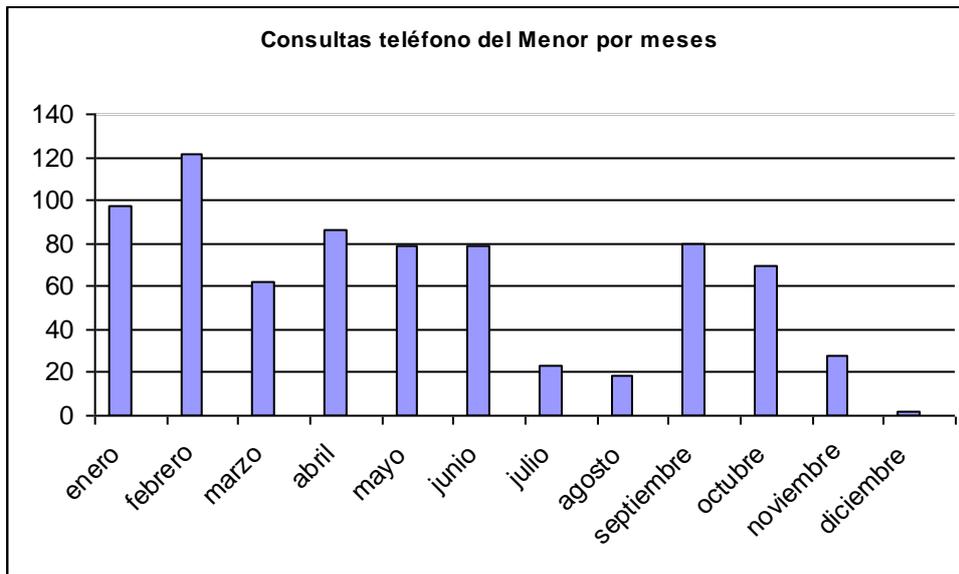
5. 2. Distribución mensual de las consultas recibidas.

En cuanto a la evolución habida de las consultas recibidas por el Teléfono del Menor a lo largo de los meses del año 2013, se detecta que en febrero ha sido cuando se ha registrado mayor actividad, con un 16,22% de las consultas atendidas por esta vía, mientras que en diciembre ha sido cuando se ha recurrido a este servicio en menor medida.

A este respecto conviene apuntar que precisamente, durante la finalización del ejercicio 2013, fueron llevadas a cabo modificaciones en el sistema de telecomunicaciones implementado por la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, por lo que el descenso habido en las consultas recibidas a través de este servicio podrían deberse en parte a las disfunciones que inexorablemente se derivan de un cambio de este calado.

CONSULTAS DEL TELÉFONO DEL MENOR POR MESES

Mes	Telf. Menor	%
enero	97	13,00%
febrero	121	16,22%
marzo	62	8,31%
abril	86	11,53%
mayo	79	10,59%
junio	79	10,59%
julio	23	3,08%
agosto	19	2,55%
septiembre	80	10,72%
octubre	70	9,38%
noviembre	28	3,75%
diciembre	2	0,27%
Total:	746	100,00%



5. 3. Distribución de consultas por materias.

En cuanto a la temática tratada en las consultas atendidas a través del Teléfono del Menor, se detecta que claramente el mayor peso se centra en cuestiones concernientes a los propios derechos de los menores y a cuestiones relativas a la educación.

En este sentido, la suma de ambas materias supone más del 90% de las consultas que nos llegan a través de esta vía.

CONSULTAS POR MATERIAS

Materia	Nº consultas	Porcentaje
Administraciones Publicas y Ordenación Económica	5	0,67
Administración de Justicia	8	1,07
Cultura y Deportes	1	0,13
Educación	167	22,39
Extranjería	2	0,27
Igualdad de Sexo	4	0,54
Información y Atención al Ciudadano	17	2,28
Menores	506	67,83
Personal del Sector Público	1	0,13
Prisiones	1	0,13

Salud	3	0,40
Seguridad Social	2	0,27
Servicios Sociales y Dependencias	11	1,47
Trabajo	1	0,13
Transportes	1	0,13
Urbanismo	2	0,27
Vivienda	11	1,47
Pendiente de Determinar	3	0,40
TOTAL	746	100,00

5. 4. Distribución de consultas por materias y sexo.

En relación con el factor de género, es evidente la mayor preocupación que muestra el sexo femenino sobre asuntos de menores, de tal forma que más del 67% de las consultas que nos llegan a través del Teléfono del Menor son planteadas por mujeres.

En este sentido, tan sólo un 29,36% de las consultas atendidas a través de este canal son dirigidas por hombres.

Como apuntamos anteriormente, la razón de ser de este dato la centramos en el hecho de que históricamente el sexo femenino ha sido quien ha asumido en mayor medida las tareas relativas a la atención y al cuidado de los menores.

DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS POR MATERIAS Y SEXO

Resultado	Mujer	%	Hombre	%	Sin Determinar	%	Total	%
Administraciones Públicas y Ordenación Económica	3	0,60	2	0,91	0	0,00	5	0,67
Administración de Justicia	4	0,80	4	1,83	0	0,00	8	1,07
Cultura y Deportes	1	0,20	0	0,00	0	0,00	1	0,13
Educación	117	23,26	45	20,55	5	20,83	167	22,39
Extranjería	0	0,00	2	0,91	0	0,00	2	0,27
Igualdad de Sexo	3	0,60	1	0,46	0	0,00	4	0,54
Información y Atención al Ciudadano	6	1,19	10	4,57	1	4,17	17	2,28
Menores	347	68,99	142	64,84	17	70,83	506	67,83
Personal del Sector Público	0	0,00	1	0,46	0	0,00	1	0,13
Prisiones	0	0,00	1	0,46	0	0,00	1	0,13
Salud	1	0,20	2	0,91	0	0,00	3	0,40
Seguridad Social	1	0,20	1	0,46	0	0,00	2	0,27
Servicios Sociales y Dependencias	9	1,79	2	0,91	0	0,00	11	1,47
Trabajo	1	0,20	0	0,00	0	0,00	1	0,13

Transportes	0	0,00	1	0,46	0	0,00	1	0,13
Urbanismo	1	0,20	1	0,46	0	0,00	2	0,27
Vivienda	7	1,39	3	1,37	1	4,17	11	1,47
Pendiente de Determinar	2	0,40	1	0,46	0	0,00	3	0,40
TOTAL	503	67,43	219	29,36	24	3,22	746	100,00

5. 5. Distribución de consultas por materias y provincias.

Atendiendo al origen geográfico de las consultas que nos son planteadas a través del Teléfono del Menor, la mayor parte de ellas proceden de la provincia de Sevilla (23,22%), mientras que Almería (2,82%) es la que en menor medida emplea este servicio.

No resulta sencillo identificar la causa de los distintos porcentajes registrados entre provincias ya que, como ocurre con el total de consultas atendidas por la Oficina de Información, la distribución no parece obedecer claramente a la variable del peso poblacional que representa cada una de ellas en el total de Andalucía.

Asimismo, tampoco se nos antoja concluyente el hecho de que la sede de la Institución esté localizada en Sevilla capital, toda vez que se trata de un servicio telefónico y que además es gratuito.

CONSULTAS POR MATERIA Y PROVINCIA

Materia	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Otras / S/D	TOTAL	% respecto Materia
Administraciones Públicas y Ordenación Económica			2		1				2	5	0,67%
Administración de Justicia	2			3			2	1		8	1,07%
Cultura y Deportes	1									1	0,13%
Educación	1	39	8	13	9	3	23	36	35	167	22,39%
Extranjería								1	1	2	0,27%
Igualdad de Sexo			1				1	1	1	4	0,54%
Información y Atención al Ciudadano		2	1	1				3	10	17	2,28%
Menores	16	44	56	49	33	14	50	118	126	506	67,83%
Personal del Sector Público		1								1	0,13%
Prisiones							1			1	0,13%
Salud				1	2					3	0,40%
Seguridad Social								2		2	0,27%
Servicios Sociales y Dependencias				1	1		1	6	2	11	1,47%
Trabajo								1		1	0,13%
Transportes						1				1	0,13%
Urbanismo		2								2	0,27%

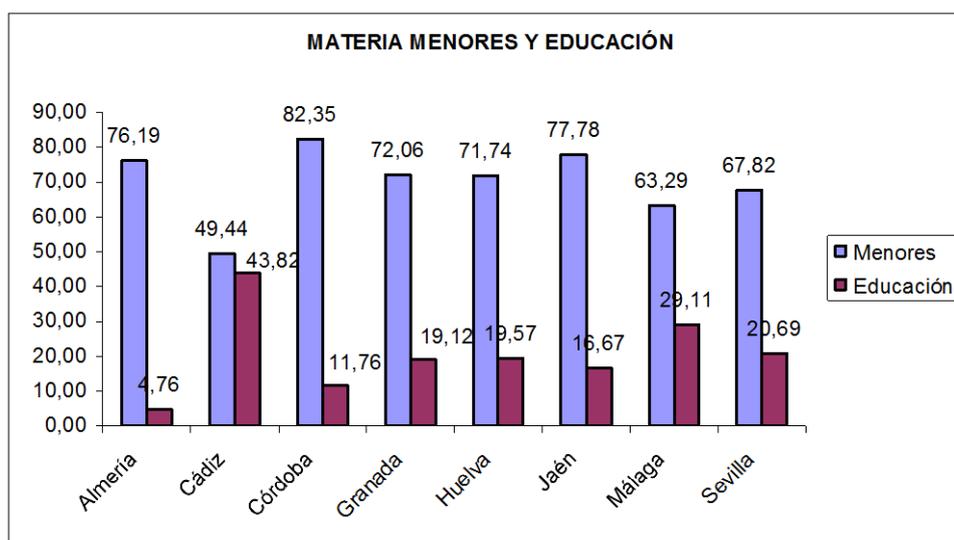
Vivienda	1						1	4	5	11	1,47%
Pendiente de Determinar		1						1	1	3	0,40%
TOTAL	21	89	68	68	46	18	79	174	183	746	100,00%
PORCENTAJE	2,82%	11,93%	9,12%	9,12%	6,17%	2,41%	10,59%	23,32%	24,54%	100,00%	

En relación con el peso relativo que tiene cada materia en cada una de las provincias andaluzas (número de consultas habidas en una provincia sobre una materia en particular, respecto del total de consultas planteadas desde esa provincia), entendemos destacable el alto número de consultas sobre educación planteadas desde Cádiz, que supera incluso al número total de las trasladadas desde Sevilla.

Asimismo, por lo que atañe a las consultas sobre derechos de menores, destaca la enorme incidencia que éstas tienen en Córdoba, de manera que acaparan el 82% del total de consultas que nos son trasladadas desde esa provincia.

PORCENTAJE RELATIVO RESPECTO DEL TOTAL DE CONSULTAS HABIDAS POR PROVINCIA

Materia	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla
Menores	76,19	49,44	82,35	72,06	71,74	77,78	63,29	67,82
Educación	4,76	43,82	11,76	19,12	19,57	16,67	29,11	20,69



6. Redes Sociales y Página Web.

Uno de los hitos que en mayor medida merece ser destacado del año 2013 ha sido precisamente la aparición de la Institución en las Redes Sociales.

En este sentido, tras un largo proceso de análisis y después de llevar a cabo determinados ajustes en la metodología de trabajo seguida hasta el momento en la Institución, finalmente en el primer trimestre del año vieron la luz nuestras cuentas, páginas y perfiles en dichas redes.

Se trataba con esta medida de acercar la Institución a todos los rincones de nuestra geografía y a determinados sectores de la Sociedad que pudieran desconocer el alcance y la relevancia del ingente trabajo llevado a cabo por este Comisionado del Parlamento de Andalucía.

Asimismo, se pretendía intensificar la participación ciudadana en las actuaciones desarrolladas por esta Institución, favoreciendo la comunicación permanente, el conocimiento de la opinión ciudadana, la creación de comunidad, el sentimiento de cercanía, la transparencia y, en última instancia, la identificación de la Sociedad con una Institución Pública cuyo cometido no es otro que la defensa de los derechos y de las libertades de todos y de todas.

Finalmente, queríamos ofrecer una mayor agilidad en nuestras comunicaciones, una atención más inmediata a las necesidades planteadas por todas aquellas personas que día tras día demandan nuestra intervención ante los múltiples problemas que les acucian.

De este modo, después de acometer un exhaustivo estudio del potencial de la Institución en la redes, fue diseñada la consiguiente estrategia digital que implicaba nuestra aparición en Facebook, Twitter, Tuenti y YouTube.

Paralelamente, se llevaron a cabo medidas de rediseño y reajuste de nuestro sitio web (www.defensordelpuebloandaluz.es), de tal manera que permitiese acoger un número de visitas superior al tenido hasta la fecha, derivado de la comunicación a través de las redes sociales; y que igualmente estuviesen imbuidos de los principios que justificaban nuestra salida a dichas redes: participación ciudadana, comunicación bidireccional, transparencia, cercanía, agilidad, eficiencia y eficacia.

A continuación se analiza de manera más detallada la evolución habida a lo largo del año 2013 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.

6. 1. Facebook. www.facebook.com/DefensordelPuebloAndaluz.

6. 1. 1. Evolución del número de fans.

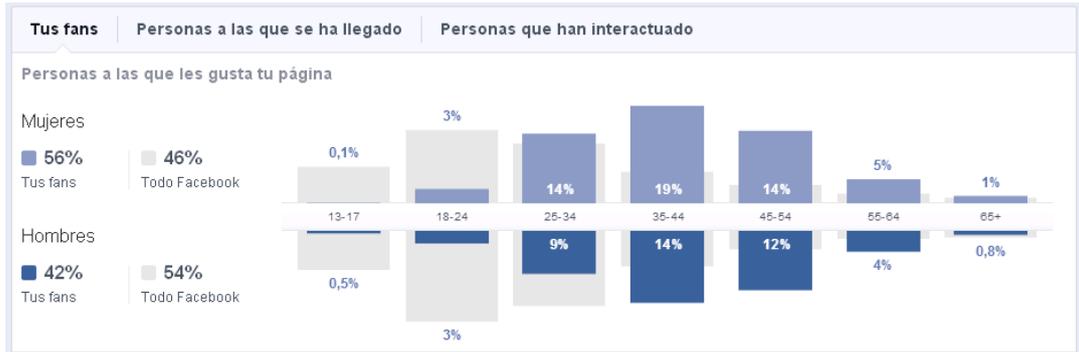
La fecha en la que comenzó la actividad en la página de Facebook del Defensor del Pueblo Andaluz fue el 23 de enero de 2013.

Desde tal fecha hasta el 31 de diciembre de 2013, el número de fans de la página se ha situado en 997 personas, lo que supone un incremento medio diario de cerca de 3 fans.



6. 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 (33%), siendo el sexo femenino el que predomina entre nuestros seguidores.

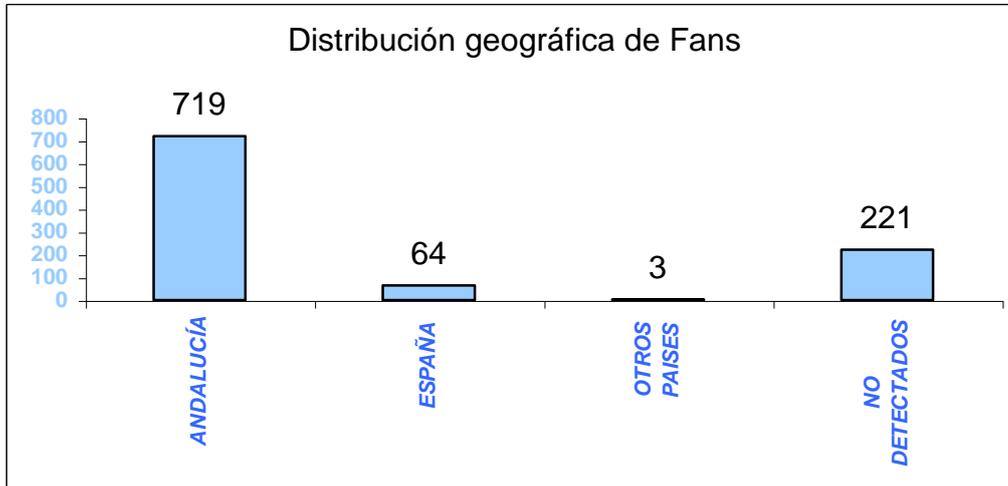


6. 1. 3. Procedencia geográfica de nuestros fans.

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, Madrid, Córdoba, Algeciras y Huelva.

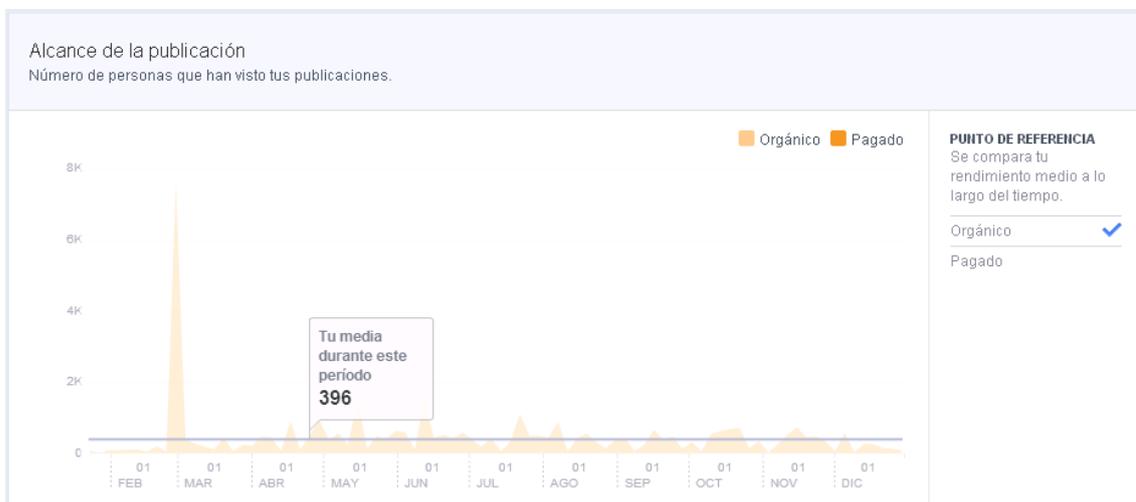
Ciudad	Fans
Sevilla	257
Málaga	84
Granada	56
Madrid	42
Córdoba	35
Algeciras	25
Huelva	22
Pedraera	18
Cádiz	18
Almería	17

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



6. 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.



"Me gusta", comentarios y veces que se ha compartido
Estas acciones te ayudarán a llegar a más personas.



PUNTO DE REFERENCIA
Se compara tu rendimiento medio a lo largo del tiempo.

Me gusta

Comentarios

Veces que se ha comp...

"Me gusta", comentarios y veces que se ha compartido
Estas acciones te ayudarán a llegar a más personas.



PUNTO DE REFERENCIA
Se compara tu rendimiento medio a lo largo del tiempo.

Me gusta

Comentarios

Veces que se ha comp...

"Me gusta", comentarios y veces que se ha compartido
Estas acciones te ayudarán a llegar a más personas.



PUNTO DE REFERENCIA
Se compara tu rendimiento medio a lo largo del tiempo.

Me gusta

Comentarios

Veces que se ha c...



6. 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.

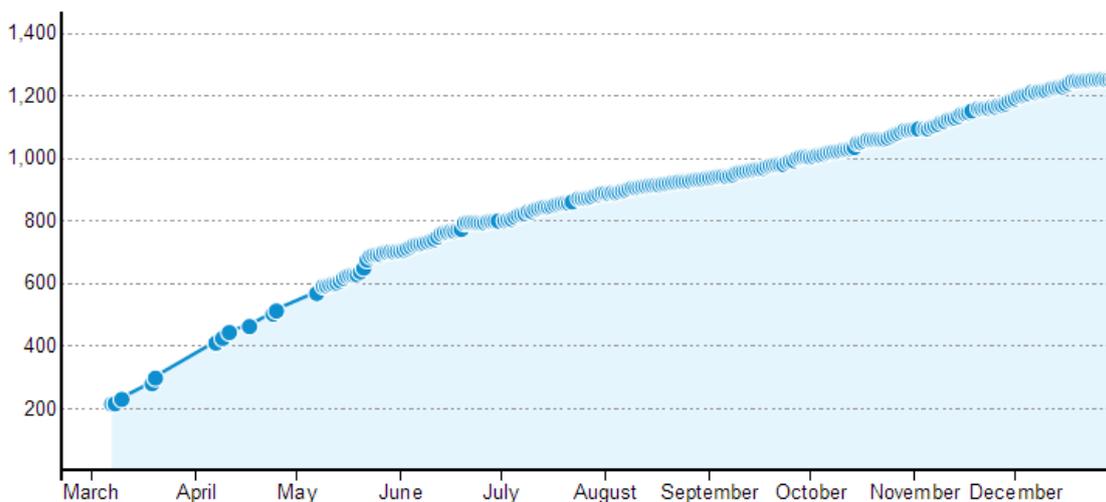
Materia	Fecha	Alcance	Compartido	Comentarios	Me gusta
Desahucio	13/02/2013	8996	58	15	179
Titular	27/02/2013	3320	8	5	26
Medio Ambiente	08/08/2013	2697	22	3	133
Titular	13/06/2013	2597	36	9	128
Dependencia	13/05/2013	2310	31	4	79
Medio ambiente	22/07/2013	1723	27	10	136
Titular	11/06/2013	1704	26	19	92
Cláusulas Suelo	02/08/2013	1469	22	11	49
Cláusulas Suelo	14/05/2013	1343	23	3	24
Menores	02/04/2013	1289	19	2	48
Educación	15/05/2013	1150	20	6	42
Cláusulas suelo	12/06/2013	1084	19	1	27
Cláusulas suelo	07/08/2013	877	15	3	44
Autismo	03/10/2013	845	14	18	38
Discapacitados	03/12/2013	828	11	8	32
Discapacitados	16/10/2013	710	13		58
Alzheimer	20/09/2013	706	14	1	36
Política de género	25/11/2013	636	9	4	35
Tráfico	16/09/2013	630	10	2	17

6. 2. Twitter: @DefensorAndaluz

El inicio de la actividad en Twitter se produjo el día 20 de febrero de 2013.

Desde entonces, y hasta la fecha de cierre del presente informe el día 31 de diciembre de 2013, la evolución habida ha sido la que se refleja en el siguiente cuadro.

Crecimiento de seguidores hasta dic 2013



De tales datos creemos reseñable el incremento constante que ha experimentado el número de seguidores, de tal manera que a finales de 2013 eran 1.213 personas las que seguían la cuenta de Twitter del Defensor del Pueblo Andaluz, lo que representa un incremento medio diario cercano a los 4 seguidores.

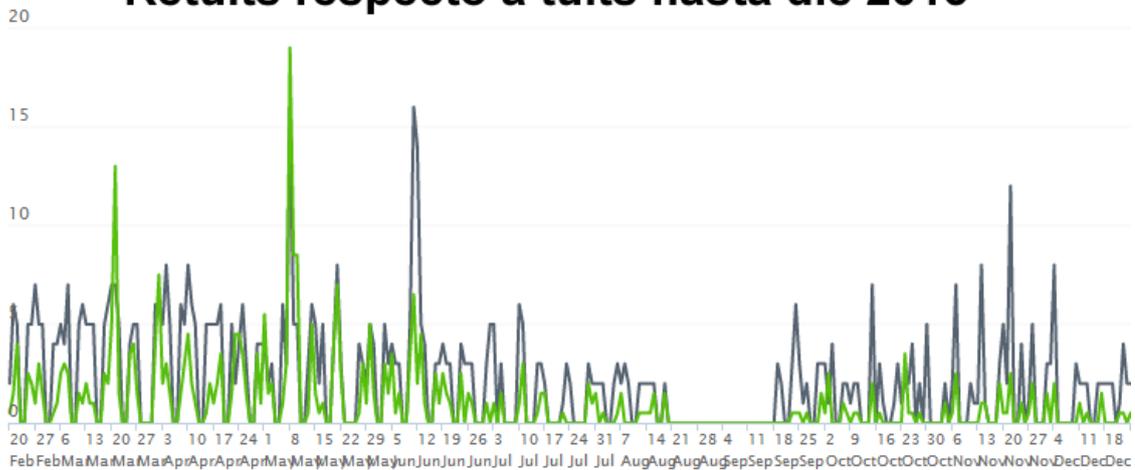
En cuanto al número de tuits lanzados a fecha 31 de diciembre, éstos han sido 1585, de tal forma que durante este ejercicio hemos tenido una tasa de conversión de 0.83 seguidores por tuit.

Debe significarse que la mayor parte de ellos ha ido orientada a informar a la ciudadanía acerca de actuaciones llevadas a cabo por parte de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, dando cuenta así de Resoluciones dictadas, de quejas abiertas de oficio, de asuntos resueltos a partir de nuestra intervención, de Informes, guías de derechos y demás trabajos elaborados, de comparecencias ante el Parlamento de Andalucía, de reuniones mantenidas, de visitas recibidas o realizadas, de jornadas y eventos en los que ha tenido participación la Institución o de la agenda oficial de su titular.

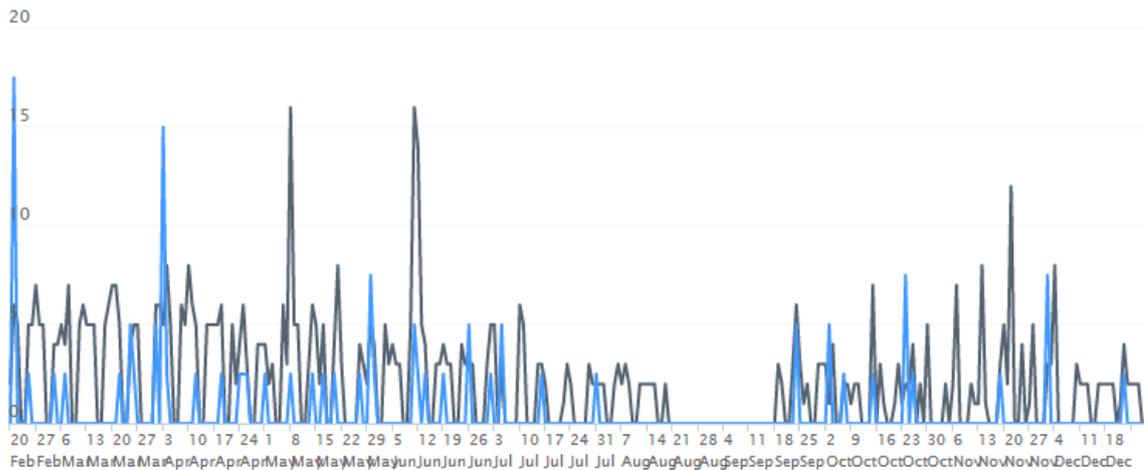
Asimismo, han sido numerosos los tuits lanzados para atender demandas de información de la ciudadanía, para gestionar consultas, para prestar asistencia, para propiciar la presentación de quejas ante la Institución o para realizar aclaraciones sobre nuestras competencias o sobre actuaciones llevadas a cabo por el Defensor.

Por lo que afecta al alcance de nuestros mensajes, cabe señalar que a la fecha indicada han sido recibidos 620 retuits, 724 menciones y que hemos sido señalados como favoritos 134 veces.

Retuits respecto a tuits hasta dic 2013



Menciones respecto a tuits hasta dic 2013



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

Sirvan de ejemplo lo siguientes:

“@LA_PAH ofrece consejos útiles y documentación para la negociación con el banco”, que llegó a 115.281 seguidores potenciales.

“Llevamos años pidiendo medidas efectivas para la creación de empleo estable y calidad. #EPA #paro”, que llegó a 49.844 seguidores potenciales.

“Escuchamos a los #menores a través de twitter y @tuenti”, con 45.436 seguidores potenciales.

6. 3. Tuenti.

El inicio de actividad en Tuenti se produjo en mayo de 2013, algo después que en Facebook y Twitter, dado que entendimos aconsejable hacer una entrada progresiva en el mundo de las redes sociales.

La actividad que desde entonces se viene desarrollando en esta red va orientada principalmente a menores, mayores de 14 años, y adolescentes, toda vez que del estudio previo que se llevó a cabo se entendió que este sector de la población era más accesible a través de esta compañía.

Además, el hecho de que Tuenti sea una de las redes sociales que más esté apostando por la seguridad y la privacidad en estos canales de comunicación, ha favorecido que el pasado 23 de abril de 2013 se suscribiera, entre dicha Sociedad y el Defensor del Pueblo Andaluz, como Menor de Andalucía, un acuerdo de colaboración que tiene por objeto fomentar en los jóvenes la seguridad, la privacidad y la responsabilidad en el uso de Internet y en la red social Tuenti.

Fruto de tal acuerdo ha sido nuestra incorporación al Comité Asesor de Expertos en Privacidad y Seguridad de la citada red social, en el que igualmente están representados organismos, entidades e instituciones como la Policía Nacional, la Guardia Civil, la Agencia Española de Protección de Datos o el Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación.

De igual modo, la colaboración habida para la difusión de unas guías para "navegar de forma segura", dirigidas a usuarios, padres y educadores, que ponen el foco precisamente en la participación responsable, en la privacidad y en la seguridad en el uso de Internet.

6. 4. YouTube.

6. 4. 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.

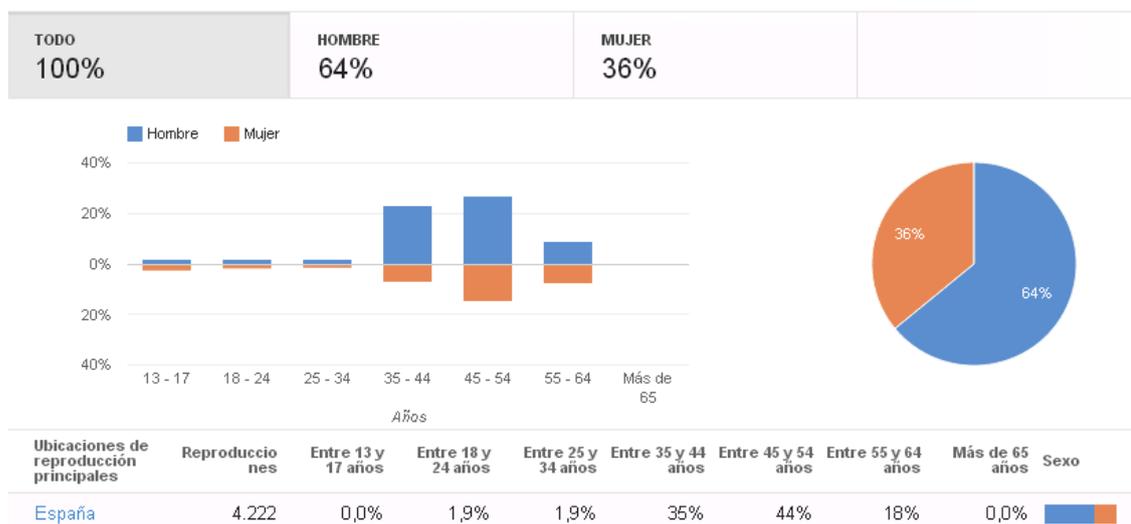
No obstante, la actividad habida en este canal a lo largo del año 2013 se ha visto ostensiblemente incrementada con respecto a la registrada el año pasado.

Baste para comprobar tal hecho el cuadro descriptivo que se acompaña a continuación.

Año	Vídeos subidos	Reproducciones	Porcentaje
2012	10	700	7000,00
2013	36	5.566	15461,11

6. 4. 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 45 y los 54 años.



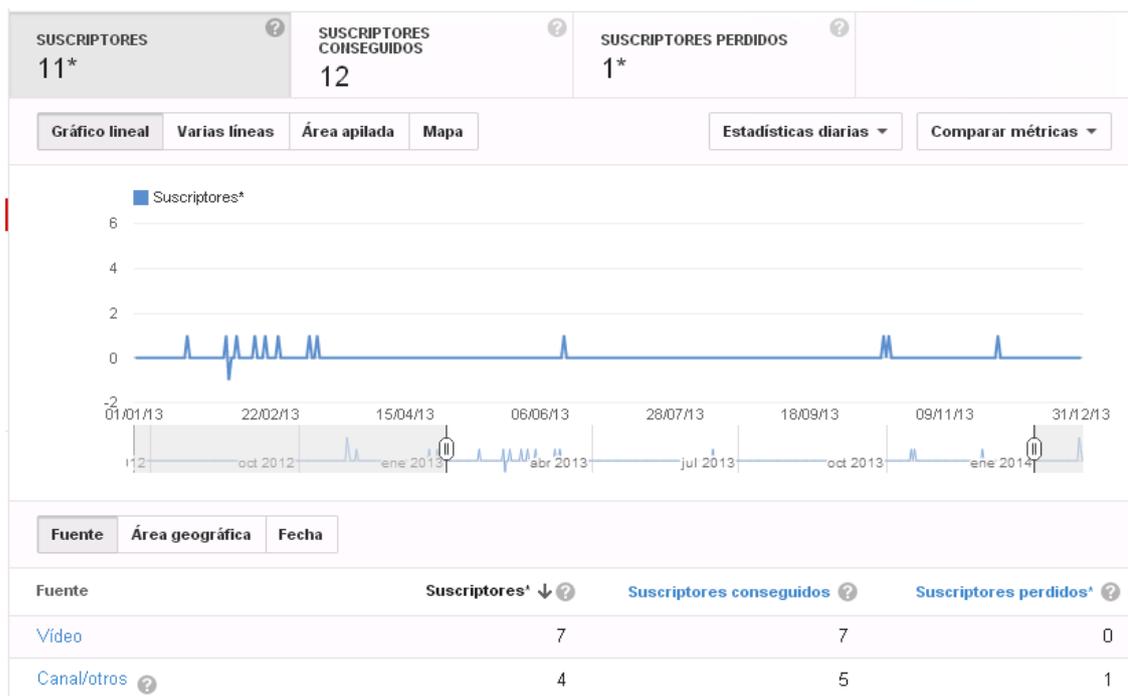
6. 4. 3. Lugares desde donde se reproducen nuestros vídeos.

Como se constata en la tabla siguiente, la mayor parte de las reproducciones de nuestros vídeos se hace desde España (76%). No obstante, debe destacarse el interés que igualmente despiertan más allá de nuestras fronteras, especialmente en Hispanoamérica.

País	Reproducciones	Minutos	Duración media
España	4.222 (76%)	13.645 (72%)	3:13
México	647 (12%)	2.590 (14%)	4:00
Perú	146 (2,6%)	895 (4,7%)	6:08
Colombia	108 (1,9%)	390 (2,0%)	3:36
Argentina	68 (1,2%)	193 (1,0%)	2:50
Ecuador	48 (0,9%)	183 (1,0%)	3:48
Estados Unidos	45 (0,8%)	92 (0,5%)	2:03
Brasil	24 (0,4%)	67 (0,3%)	2:46
República Dominicana	23 (0,4%)	141 (0,7%)	6:08
Venezuela	22 (0,4%)	164 (0,9%)	7:26
Chile	21 (0,4%)	48 (0,3%)	2:17

6. 4. 4. Interacciones.

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



6. 4. 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.

Los 10 vídeos más populares Explorar todo el contenido

Vídeo	Reproducciones ↓ ?	Minutos de reproducción estimados ?	Me gusta ?
Conoce al Defensor del Pueblo Andaluz 2012	1.531	5.802	3
III Jornadas de Seguridad Vial: Seguridad Vial...	804	4.029	1
Comunicado sobre Dependencia	345	820	4
Derechos de los Menores	291	995	1
Presenta tu queja	232	312	0
Agradecimiento de José Chamizo	186	246	0
Comentar, valorar, compartir	183	110	0
Vídeo ganador del concurso "Así veo mis der...	173	131	0
El Defensor del Pueblo Andaluz en las Redes...	170	178	0
Jornada "Transparencia y Medio Ambiente". ...	123	1.030	0

6. 5. Sitio web.

Como se ha señalado al principio de este apartado, la salida de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz a las redes sociales requería llevar a cabo un proceso previo de reajuste de nuestro sitio web.

En este sentido, resultaba preciso que el diseño estructural de éste permitiese dar cabida a toda la información que íbamos a empezar a ofrecer, al objeto de que nuestros seguidores a través de las redes pudiesen ser redirigidos a las páginas concretas en las que se encontrase la información en cuestión.

Asimismo, era necesario que el citado sitio web se encontrase convenientemente dimensionado, de tal manera que permitiese soportar el número de visitas adicionales que esperábamos recibir.

Finalmente, se hacía aconsejable modificar el diseño de nuestras páginas para que la experiencia de navegación de los internautas se viera mejorada y propiciase nuevas visitas.

De este modo, a principios del año 2013 se acometieron tales reajustes.

Asimismo, a partir de tal fecha empezaron a emplearse herramientas más potentes de análisis de las visitas recibidas a través de nuestra web, de tal manera que en la actualidad existe un mayor grado de conocimiento acerca de la navegación que se hace a través de ella, del perfil de usuario y de las pretensiones de éstos.

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

VISITAS TOTALES

Año	Visitas	Visitantes únicos	Páginas visitadas
2012	80.931	55.593	305.099
2013	163.964	123.055	433.471

Como se detecta en la tabla, en el año 2013 ha existido un crecimiento de más del 100% en el número de visitas recibidas al sitio web del Defensor del Pueblo Andaluz, en relación con el ejercicio anterior; situándose el crecimiento de visitantes únicos por encima del 121%.

VISITAS POR MESES

MES	2012	2013
ENERO	Sin determinar	12.024
FEBRERO	450	12.026
MARZO	10.468	13.840
ABRIL	4.746	17.894
MAYO	9.085	18.524
JUNIO	9.382	14.335
JULIO	7.079	12.325
AGOSTO	5.347	8.314
SEPTIEMBRE	6.622	11.431
OCTUBRE	10.382	15.785
NOVIEMBRE	10.352	16.025
DICIEMBRE	7.017	11.441
TOTAL	80.481	163.964

En cuanto a la evolución habida al cabo del año, igualmente se detectan incrementos en todos los meses respecto del año 2012, y que en mayo y abril de este año 2013 ha sido cuando ha habido un mayor número de visitas.

PÁGINAS VISITADAS POR MESES

MES	2012	2013
ENERO	Sin determinar	41.639
FEBRERO	12	40.932
MARZO	43.361	37.567
ABRIL	21.360	48.435
MAYO	39.142	48.580
JUNIO	43.956	35.737
JULIO	27.679	28.591
AGOSTO	18.749	18.555
SEPTIEMBRE	21.119	26.161
OCTUBRE	35.438	38.308
NOVIEMBRE	33.979	42.536
DICIEMBRE	20.304	26.430
TOTAL	305.099	473.471

VISITAS POR CIUDADES (20 PRIMEROS QUE MÁS NOS VISITAN)

CIUDAD	2012	CIUDAD	2013
SEVILLA	28.974	SEVILLA	46.061
MADRID	9.543	MADRID	19.569
MÁLAGA	6.172	MÁLAGA	11.113
CÁDIZ	5.069	GRANADA	6.883
GRANADA	4.481	CÓRDOBA	5.843
CÓRDOBA	2.711	BARCELONA	5.577
JAÉN	2.217	CÁDIZ	4.942
ALMERÍA	2.188	JAÉN	3.878
BARCELONA	1.862	ALMERÍA	3.790
HUELVA	1.843	HUELVA	2.991
VALENCIA	1.356	VALENCIA	2.875
BADAJOS	484	MÚRCIA	1.213
MÚRCIA	471	LAS PALMAS G.C.	1.185
ZARAGOZA	443	ZARAGOZA	1.032
MARBELLA	364	A. CORUÑA	911
ALICANTE	363	TENERIFE	901
A. CORUÑA	356	OVIEDO	849
LAS PALMAS G.C.	353	ALICANTE	830
VIGO	345	VALLADOLID	803
BILBAO	330	PALMA DE MALLORCA	755

Atendiendo a la información contenida en el cuadro anterior, en 2013 tuvimos 105.070 visitas procedentes de Andalucía, lo que supone un 64% sobre el total de visitas recibidas en nuestro sitio web.

VISITAS POR DISPOSITIVO

	2012	2013	% DE INCREMENTO ANUAL
ORDENADORES PC	75.887	140.399	85.01%
MÓVIL	3.622	17.058	370.95%
TABLET	1.422	6.057	325.94%

En cuanto a los dispositivos desde donde se han realizado las visitas, se detecta un incremento sumamente elevado de los móviles, lo que permitirá valorar la oportunidad de adaptar nuestro sitio web a tales dispositivos.

VISITAS A TRAVÉS DE REDES SOCIALES (SÓLO 2013)



Red social	Visitas	% Visitas
1. Facebook	4.565	82,21%
2. Twitter	568	10,23%
3. Blogger	219	3,94%
4. LinkedIn	90	1,62%
5. WordPress	61	1,10%
6. HootSuite	29	0,52%
7. meneame	8	0,14%
8. Google+	7	0,13%
9. goo.gl	2	0,04%
10. Diigo	1	0,02%

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 y, en menor medida, con Twitter.

TEMAS TRATADOS EN OTRAS ÁREAS

SECCIÓN PRIMERA: I.- EL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ ANTE LA CRISIS ECONÓMICA

1.2. Análisis de la situación en base a las quejas recibidas

1.2.r. Oficina de información

No queremos dejar de reseñar aquí de qué forma se vivencia la realidad de la crisis económica desde la Oficina de Información de esta Institución que constituye la primer línea de atención a las personas que se dirigen a nosotros en demanda de ayuda.

Y es que la Oficina de Información es testigo privilegiado de los numerosos y variopintos dramas que se derivan de la crisis económica que azota nuestro país y nuestro entorno desde hace ya demasiados años.

Resultan desgarradores los testimonios que nos trasladan numerosas personas que acuden a nuestra Institución solicitando orientación, asistencia, un trabajo e incluso alguna ayuda económica con la que poder afrontar los gastos más ineludibles de sus familias.

Tales circunstancias condicionan en gran medida el tipo de intervención que venimos desarrollando desde la Oficina de Información. En este sentido, y considerando la gravedad de gran parte de los hechos que nos son relatados por la ciudadanía, concebimos como insuficiente la prestación de un mero servicio de asesoramiento e información.

De este modo, nuestro trabajo se dirige también a acoger, a atender y a escuchar a las personas que nos cuentan sus problemas y que se sienten absolutamente desasistidas e ignoradas por los poderes públicos y por la sociedad en general, que ni tan siquiera parece tener tiempo para escuchar sus relatos.

A nuestro juicio, la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz es, ante todo, la casa en la que ese pueblo puede y debe expresarse con la máxima de las libertades; el lugar en el que sentirse acogido, escuchado, y atendido.

Nuestro cometido no es otro que la defensa de los derechos y de las libertades de nuestros conciudadanos, pero, para desarrollarlo de la manera más plena, resulta esencial que nuestra intervención esté fundamentada en la cercanía, en la comprensión, en el trato amable y personalizado y, cómo no, en la respuesta sincera y adecuada a aquellas personas que solicitan nuestra atención.

No siempre resulta sencillo abstraerse del drama personal y familiar que hay detrás de cada uno de los relatos que a diario llegan a la Oficina de Información.

Por ello, y porque somos quienes tenemos encomendada la función tuitiva de los derechos de las personas que acuden a nosotros, es por lo que hemos asumido que esos problemas también nos atañen; que un desahucio, un despido, la desatención de un familiar o la carencia de recursos con los que alimentar a unos hijos no sólo son problemas de esas personas que, con lágrimas en los ojos, llaman a diario a nuestras puertas, sino

que esos padecimientos también son los nuestros y, por ello, se hace precisa nuestra máxima y más delicada atención.