

Por todo ello, nos reiteramos en la recomendación formulada para que, por parte de la Administración de la Junta de Andalucía, se promueva la valoración del factor de peligrosidad en los complementos específicos del personal funcionario implicado en tareas que conlleven la posible retirada de menores de sus familias.

3.1.2.14.3 Cobertura de las vacantes de PTIS

También merece reseñarse en este apartado la **queja 21/2166**, por las **demoras en la tramitación de las sustituciones de los Profesionales Técnicos de Integración Social que afecta a la debida atención del alumnado con necesidades educativas especiales** en los centros dependientes de la Consejería de Educación y Deporte.

Tras la solicitud de los correspondientes informes a la Dirección General del Profesorado y Gestión de Recursos Humanos de dicha Consejería, así como a la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública, en las repuestas recibidas se nos informó que por parte de la Administración de la Junta de Andalucía se había procedido a adoptar las medidas oportunas que permiten reducir considerablemente los plazos para la cobertura de este tipo de vacantes, que reconocían que eran excesivos. Ante dichas respuestas consideramos que el asunto objeto de la actuación de oficio se encontraba en vía de solución, finalizando nuestras actuaciones.

Demandamos prioridad en la cobertura de las vacantes de PTIS para garantizar los derechos del alumnado con discapacidad

No obstante, ante la urgente necesidad de una inmediata provisión de este tipo de puestos para que se puedan llevar a cabo las funciones asistenciales que precisan personas con necesidades especiales a las que se tienen que prestar dichos servicios asistenciales, como ya se hizo en el escrito que se le dirigió con motivo del cierre de la queja 20/8119, se vuelve a reiterar a las Administraciones afectadas la necesidad de priorizar la cobertura de las vacantes que se produzcan en este tipo de puestos que no admiten demora en su efectiva ocupación.

En cualquier caso, trasladamos a los organismos afectados que, si observáramos que las medidas adoptadas por la Administración de la Junta de Andalucía para corregir estas situaciones no dieran los resultados esperados y siguiera

demorándose la cobertura de este tipo de puestos, se procedería a retomar nuestras actuaciones ante dichas Administraciones para procurar la inmediata cobertura de estos puestos que tienen asignadas funciones asistenciales para personas con necesidades especiales y que afectan al derecho constitucional a la educación que tienen reconocido.

3.2 CONSULTAS

3.2.1 Datos cuantitativos

Durante el año 2021 se han recibido 3.239 consultas referidas a la infancia y adolescencia.

Dichas consultas se han recibido a través de las diferentes vías que ofrece la Institución, destacando entre ellas de forma notable las realizadas telefónicamente, a través de los teléfonos gratuitos con los que cuenta (900 50 61 13 / 954 21 21 21), así como las consultas realizadas de forma telemática, a través de las diferentes redes sociales y [página web](#).

En cuanto a la temática tratada en las consultas, los asuntos que han despertado mayor interés en la ciudadanía han sido los vinculados a educación, salud, servicios sociales y vivienda. Relacionadas con la pandemia, las consultas se han referido a los siguientes asuntos: preocupación por la vuelta a clase y las medidas a tomar, información sobre las pautas de vacunación, problemas con el confinamiento y la posibilidad de los menores de poder salir, multas a menores por estar en la calle con bebidas o sin mascarilla, problemas de los padres y madres con respecto a la guarda y custodia, cuestiones relacionadas con la crisis y la imposibilidad de prestar alimentos o problemas de vivienda, y, sobre todo, la desesperación ante la imposibilidad de contactar con las administraciones públicas responsables de tramitar prestaciones, asistencia sanitaria o demanda de información, etc.

En cuanto a la procedencia geográfica de las consultas, la mayor parte de éstas llegan desde la provincia de Sevilla, situándose en el 34,30% del total, le siguen Málaga con el 14,17% y Cádiz, con un 11,52% del total de las consultas. En cuanto a la provincia desde la que se han remitido menos consultas, este año 2021, ha sido Jaén, con un 3,03%.