

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%.