


3 ACTUACIONES DE LA DEFENSORÍA: QUEJAS Y CONSULTAS



En este Capítulo del Informe haremos un recorrido por las distintas quejas y consultas que la ciudadanía ha dirigido al Defensor del Menor de Andalucía o al Defensor del Pueblo Andaluz y cuya temática se encuentra relacionada con los derechos e intereses de las personas menores de edad en nuestra Comunidad Autónoma.

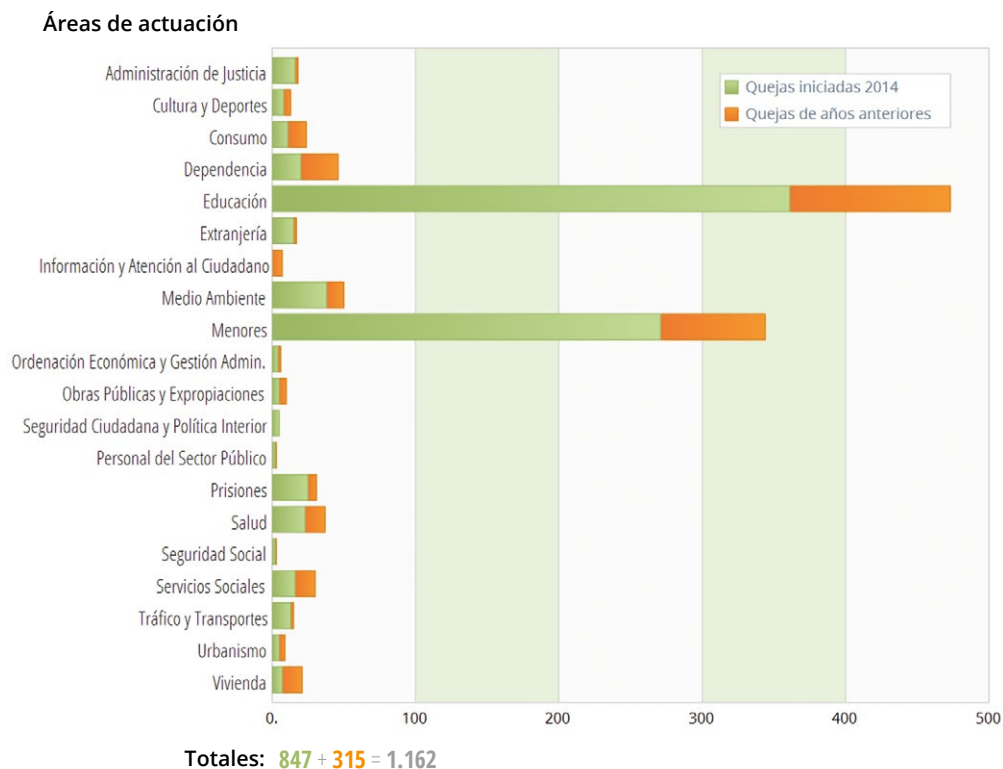
Para su exposición hacemos una diferenciación entre las quejas y las consultas, comenzando por un análisis de los datos estadísticos en cada una de estas actuaciones a fin de ofrecer una vertiente cuantitativa de las cuestiones suscitadas. Seguidamente ofrecemos un análisis global de las distintas temáticas de las quejas y consultas que permitirá un acercamiento a los problemas, retos, y realidad que afectan a la infancia y adolescencia en Andalucía.

3.1. Quejas

3.1.1. Datos cuantitativos

Durante el año 2014, en asuntos de menores, se ha tramitado un total de 847 quejas, de las cuales 792 lo fueron a instancias de parte, y 55 se iniciaron de oficio promovidas por la Institución. Junto con estas actuaciones, se han realizado otras 315 actuaciones más, procedentes de quejas iniciadas en años anteriores, por lo que el total de actuaciones en 2014 se eleva a 1.162.

Distribución de quejas gestionadas en el año, por materias



Como viene aconteciendo en ejercicios anteriores, las reclamaciones en materia educativa han sido las más numerosas (361), destacando entre ellas las relativas a los procesos de escolarización del alumnado en centros andaluces sostenidos con fondos públicos. Desde la vertiente cuantitativa predominan también las quejas relacionadas con cuestiones de familia (64) y en las que se abordan asuntos relativos a rupturas de la pareja y conflictos por la guarda y custodia de los hijos, principalmente. También destacan las reclamaciones que afectan a menores en el sistema de protección (55) donde se cuestionan la intervención de la Administración en los procesos de declaración de desamparo, y en las medidas de protección (acogimiento y adopción).

3.1.2. Temáticas analizadas en las quejas

Durante la tramitación de los expedientes de quejas solemos observar cómo además del asunto principal suscitado en los mismos pueden estar presentes otros aspectos transversales que enriquecen los matices y hacen más complejo e interdependiente su abordaje. Ello permite detectar en toda queja, sea cual sea la temática principal, la presencia de implicaciones que afectan a niños y niñas, aportando de este modo un sesgo de especial atención para las responsabilidades atribuidas a esta Institución como Defensor del Menor y también como Defensor del Pueblo Andaluz.

A continuación exponemos la temática de las principales quejas recibidas durante 2014 que afectan a la infancia y adolescencia, comenzando por las cuestiones relacionadas con el derecho a la salud, el derecho a la educación, el derecho a la vivienda, o el derecho al medio ambiente adecuado. También abordamos los problemas de menores en situación de vulnerabilidad, el maltrato infantil, menores dependientes, menores en el Sistema de Protección, menores en el Sistema de Justicia Juvenil, menores y Administración de Justicia, familias, y concluimos con una referencia al ejercicio de otros derechos de las personas menores que pueden verse vulnerados.