

3.2. Consultas

3.2.1. Datos cuantitativos

Durante el ejercicio 2014 la Institución ha atendido un total de 2.042 consultas relacionadas con asuntos que afectan a los derechos de las personas menores de edad.

Atendiendo a un criterio de distribución mensual de las consultas, junio, septiembre y octubre han sido los meses en los que se han recibido un mayor número, mientras que agosto se posiciona, con diferencia, como el mes con menos solicitudes de información. La media de consultas atendidas por mes se sitúa en más de 170.

Distribución mensual de las consultas recibidas		
Mes	Total	Porcentaje
Enero	140	6,86%
Febrero	125	6,12%
Marzo	189	9,26%
Abril	190	9,30%
Mayo	170	8,33%
Junio	208	10,19%
Julio	167	8,18%
Agosto	92	4,51%
Septiembre	226	11,07%
Octubre	214	10,48%
Noviembre	171	8,37%
Diciembre	150	7,35%
TOTAL	2.042	

Fuente: Propia. Institución Defensor del Menor de Andalucía.

Por lo que respecta al canal de comunicación empleado de los distintos que tiene dispuestos la Institución, destaca la incidencia de las consultas realizadas a través de medios telefónicos: Teléfono del Menor (900 506 113)

y Teléfono general (954 21 21 21). Así, las recibidas a través de tales medios representan cerca del 79% por ciento del total de consultas.

La razón de ser de estos datos 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.

No obstante, con respecto al ejercicio 2013, se ha producido un cierto incremento de las consultas presenciales y, sobre todo, de las consultas planteadas a través de medios electrónicos, de tal forma que este canal va adquiriendo mayor protagonismo.

Distribución de consultas en atención al canal de comunicación							
Mes	Postal	Presencial	Telefónica	Internet	R. Social	Total	Porcentaje
Enero	1	15	107	17	0	140	6,86%
Febrero	1	15	92	17	0	125	6,12%
Marzo	0	13	151	14	11	189	9,26%
Abril	4	17	150	8	11	190	9,30%
Mayo	0	13	146	5	6	170	8,33%
Junio	1	22	163	12	10	208	10,19%
Julio	1	25	131	4	6	167	8,18%
Agosto	0	9	74	5	4	92	4,51%
Septiembre	1	21	197	2	5	226	11,07%
Octubre	0	25	159	14	16	214	10,48%
Noviembre	0	18	131	9	13	171	8,37%
Diciembre	1	19	112	13	5	150	7,35%
TOTAL	10	212	1.613	120	87	2.042	100,00%
Porcentaje	0,49%	10,38%	78,99%	5,88%	4,26%	100,00%	

Fuente: Propia. Institución Defensor del Menor de Andalucía.

En cuanto a la variable de género procede significar que, al igual que en años precedentes, son las mujeres las que con mayor asiduidad solicitan información al Defensor del Menor de Andalucía. En este sentido, el

porcentaje de consultas planteadas por ellas es del 61,51%, mientras que las trasladadas por hombres representan el 34,38% del total.

Atendiendo a las distintas materias tratadas se detecta que algunas de ellas concitan mayor interés entre las mujeres que entre los hombres, caso por ejemplo de los asuntos relativos a menores, educación y servicios sociales.

Frente a ello, los hombres se muestran más interesados que las mujeres en asuntos tales como cultura y deportes, administración tributaria o extranjería, si bien en estos supuestos la diferencia entre ambos géneros es mínima.

Si analizamos la procedencia geográfica de las consultas, la mayor parte de éstas llega desde la provincia de Sevilla situándose en el 36,14% del total, lo que supone un incremento de 7 puntos porcentuales frente al año 2013.

Este dato se debe, en parte, al peso poblacional que representa cada provincia aunque no es ésta la única variable incidente en la cuestión ya que tal regla se rompe en el caso de Granada y de Almería, desde donde nos llegan menos consultas que las que correspondería en atención al número de habitantes registrados en tales provincias. De hecho, a pesar de que la provincia Almeriense tiene un volumen de población superior al de Jaén y al de Huelva, vuelve de nuevo a ser el territorio desde donde nos llegan menos consultas.

Al margen de lo anterior, conviene significar el porcentaje elevado de consultas que llegan desde otras provincias españolas (5%) y es que no son pocas las personas que acuden al Defensor del Menor de Andalucía interesando asesoramiento y consejo de una Institución como la nuestra, especializada en asuntos de menores y referente nacional en los problemas que afectan a este colectivo social especialmente vulnerable.

Finalmente, indicar que sigue siendo elevado el porcentaje de consultas gestionadas de las que no se dispone de información acerca de su procedencia territorial. Esta circunstancia entronca 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 proporciona "*motu proprio*".

Distribución por provincia y sexo					
Provincia	Mujeres	Hombres	S/D	Total	% Provincia
Almería	27	26	3	56	2,74%
Cádiz	146	108	3	257	12,59%
Córdoba	118	40	1	159	7,79%
Granada	65	28	1	94	4,60%
Huelva	38	42	0	80	3,92%
Jaén	47	43	0	90	4,41%
Málaga	178	84	4	266	13,03%
Sevilla	492	224	22	738	36,14%
Otras provincias	62	39	1	102	5,00%
Extranjero	2	2	0	4	0,20%
Sin determinar	81	66	49	196	9,60%
Total	1.256	702	84	2.042	100,00%

Fuente: Propia. Institución Defensor del Menor de Andalucía.

Analizando las materias tratadas en las consultas se detecta claramente que la que más ha concitado el interés de la ciudadanía ha sido la de menores (40%), en la que se engloban las afectantes a menores en situación de especial vulnerabilidad, menores en el Sistema de Protección, justicia juvenil, menores extranjeros no acompañados, y asuntos de familia. En concreto, las consultas más numerosas se refieren a problemas familiares, muchos de ellos derivados de procesos de separación y divorcio de padres y madres. Asimismo destacan por su número elevado los asuntos referentes a maltrato y a situaciones de riesgo padecidas por los menores.

Al margen de lo anterior, ha existido también una gran demanda de información en el ámbito de la educación no universitaria, de tal manera que las consultas planteadas acerca de este tema ascienden casi al 32% del total de las atendidas por el Defensor del Menor de Andalucía, casi 7 puntos porcentuales por encima de las tratadas en el año 2013.

En este punto, destacan las consultas sobre los distintos procesos de escolarización en centros docentes andaluces sostenidos con fondos

públicos, en las que padres y madres ven truncadas sus expectativas de escolarizar a sus hijos o hijas en los centros que les gustaría.

De igual modo, en este mismo ámbito educativo, son reseñables las consultas que relatan problemas de diversa índole padecidos por alumnos y alumnas tales como el desarrollo de las clases, la convivencia en el centro escolar, o la gestión de éstos o a los procesos seguidos de evaluación del rendimiento.

Distribución de consultas por materias		
Materia	Número	Porcentaje
Administración de Justicia	96	4,70%
Administraciones Tributarias	5	0,24%
Cultura y Deportes	10	0,49%
Consumo	13	0,64%
Dependencia	17	0,83%
Educación	652	31,93%
Extranjería	39	1,91%
Igualdad de Género	8	0,39%
Información y Atención al Ciudadano	31	1,52%
Medio Ambiente	18	0,88%
Menores	900	44,07%
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	13	0,64%
Obras Públicas y Expropiaciones	1	0,05%
Seguridad Ciudadana y Política Interior	7	0,34%
Personal del Sector Público	3	0,15%
Prisiones	8	0,39%
Salud	31	1,52%
Seguridad Social	6	0,29%
Servicios Sociales	88	4,31%
Tic y Medios de Comunicación	1	0,05%
Trabajo	9	0,44%
Tráfico y Transportes	6	0,29%
Urbanismo	4	0,20%
Vivienda	72	3,53%
Pendiente de Determinar	4	0,20%
TOTAL	2.042	100,00%

Fuente: Propia. Institución Defensor del Menor de Andalucía.