

---

## 3.1 Quejas

---

### 3.1.1 Datos cuantitativos

---

Durante el año 2018, en asuntos de infancia, adolescencia y juventud, se ha tramitado un total de **1.654** expedientes de quejas, de los cuales **1.617** fueron instados por la ciudadanía y **37** se iniciaron de oficio promovidos por la Institución. Junto con estas actuaciones se han realizado otras **639** más, procedentes de quejas iniciadas en años anteriores, por lo que el total de actuaciones de quejas gestionadas en dicho ejercicio se eleva a **2.293**.

Como viene aconteciendo en ejercicios anteriores, las reclamaciones en materia de educación han adquirido una especial relevancia desde el punto de vista cuantitativo. Ello ha determinado que en 2018 se hayan tramitado un total de 519 quejas en este ámbito.

Las cuestiones que versan sobre asuntos de familia también han adquirido un especial protagonismo, incluso superior al ejercicio anterior. Es así que asuntos relativos a ruptura de la pareja y conflictos por la guarda y custodia de los hijos, o problemas con el reconocimiento de beneficios a

las familias numerosas han motivado la tramitación de un total de 230 expedientes de quejas.

Desde el punto de vista cuantitativo destacan también las intervenciones relativas al Sistema de Protección, donde se engloban las situaciones de guarda, desamparo, tutela y medidas de protección, al haberse tramitado un total de 128 expedientes de queja, frente a los 99 del ejercicio anterior.

### 3.1.2 Temática de las quejas

---

A continuación describimos la actividad de la Institución en defensa y promoción de los derechos de la infancia y adolescencia durante 2018. Se reflejan en el relato las actuaciones emprendidas, a instancia de parte o de oficio, las respuestas de las administraciones interpeladas así como las resoluciones y decisiones adoptadas por la Defensoría en función de los derechos comprometidos.

#### 3.1.2.1 Derecho a la salud

***Las quejas denuncian vulneraciones de los derechos de menores de edad que demandan condiciones especiales de atención***

El análisis de las quejas protagonizadas o referidas a las personas menores de edad recepcionadas durante 2018 arroja un saldo bastante heterogéneo, y refleja tanto aspectos específicamente atinentes a la asistencia sanitaria de los niños, niñas y adolescentes, como problemas que igualmente se reproducen para la población adulta, aunque en estos últimos casos la afectación de aquéllos a personas menores de edad, las dota de una singularidad evidente.

En este contexto, nuestros comparecientes, habitualmente padres o tutores y otros familiares de los integrantes de este colectivo, **denuncian vulneraciones de los derechos que les asisten en tanto pacientes, o precisamente en su condición de pacientes con especiales características que demandan condiciones también especiales de atención.**