

Hemos recomendado que se garantice un turno rotatorio entre el personal funcionario de protección de menores para la ejecución material de las resoluciones que impliquen la retirada de menores de su familia; que se modifique la normativa sobre horario laboral.

de la Administración. Sin embargo, no podíamos estar de acuerdo con la alternativa propuesta ya que la reclamante había cumplido con todas y cada una de las obligaciones que le fueron impuestas y las irregularidades que venían dificultando el pago de la prestación le eran absolutamente ajenas, al tratarse de incumplimientos de trámites

económico presupuestarios realizados por la propia Administración que convocó y resolvió la convocatoria de subvenciones, y que se benefició de las funciones que efectivamente desempeña la interesada como educadora en el centro de protección de menores.

En consecuencia recomendamos a la Administración que iniciase un procedimiento de revisión de oficio de la resolución por la que se concedió la subvención y una vez declarada su nulidad se iniciase, también de oficio, un procedimiento para atender la responsabilidad patrimonial en que se hubiera podido incurrir por los daños y perjuicios causados como consecuencia de dicha actuación ([queja 14/2502](#)).

3.2. Consultas

3.2.1. Datos cuantitativos

Durante el ejercicio 2015 la Institución ha atendido un total de 1.978 consultas relacionadas con asuntos que afectan a los derechos de las personas menores de edad en Andalucía.

Atendiendo a la distribución mensual de las consultas, junio, septiembre y octubre han sido los meses en los que se ha recibido mayor número, mientras que julio, agosto y diciembre se posicionan como los meses con menor número de solicitudes de información planteadas al Defensor del Menor de Andalucía, coincidiendo por tanto con los períodos en los que muchos ciudadanos y ciudadanas concentran sus vacaciones.

Tabla 14. Distribución mensual de las consultas recibidas

| Mes | Total | Porcentaje |
|--------------|--------------|------------|
| Enero | 171 | 8,65% |
| Febrero | 167 | 8,44% |
| Marzo | 173 | 8,75% |
| Abril | 150 | 7,58% |
| Mayo | 159 | 8,04% |
| Junio | 202 | 10,21% |
| Julio | 146 | 7,38% |
| Agosto | 97 | 4,90% |
| Septiembre | 225 | 11,38% |
| Octubre | 198 | 10,01% |
| Noviembre | 171 | 8,65% |
| Diciembre | 119 | 6,02% |
| TOTAL | 1.978 | |

Fuente: Oficina del Defensor del Menor de Andalucía.

Por otro lado, son muchos y variados los canales de comunicación que tiene dispuestos el Defensor del Menor de Andalucía para que la ciudadanía pueda formular sus consultas, ocupando un lugar altamente destacado de todos ellos el servicio del Teléfono del Menor.

El objetivo no es otro que favorecer la participación ciudadana y el recurso a nuestra Institución, evitando así que las distancias, los horarios o las barreras tecnológicas constituyan un problema para acceder a nuestros servicios.

Tabla 15. Distribución de consultas en atención al canal de comunicación

| Mes | Postal | Presencial | Telefónica | Internet | Red Social | Total | Porcentaje |
|--------------|-----------|------------|--------------|------------|------------|--------------|----------------|
| Enero | 0 | 20 | 141 | 5 | 5 | 171 | 8,65% |
| Febrero | 2 | 24 | 125 | 10 | 6 | 167 | 8,44% |
| Marzo | 4 | 17 | 127 | 12 | 13 | 173 | 8,75% |
| Abril | 1 | 10 | 118 | 10 | 11 | 150 | 7,58% |
| Mayo | 0 | 11 | 139 | 6 | 3 | 159 | 8,04% |
| Junio | 1 | 12 | 162 | 15 | 12 | 202 | 10,21% |
| Julio | 1 | 13 | 117 | 10 | 5 | 146 | 7,38% |
| Agosto | 0 | 19 | 61 | 10 | 7 | 97 | 4,90% |
| Septiembre | 0 | 19 | 180 | 16 | 10 | 225 | 11,38% |
| Octubre | 3 | 22 | 152 | 14 | 7 | 198 | 10,01% |
| Noviembre | 1 | 36 | 124 | 9 | 1 | 171 | 8,65% |
| Diciembre | 0 | 17 | 89 | 6 | 7 | 119 | 6,02% |
| TOTAL | 13 | 220 | 1.535 | 123 | 87 | 1.978 | 100,00% |
| Porcentaje | 0,66% | 11,12% | 77,60% | 6,22% | 4,40% | 100,00% | |

Fuente: Oficina del Defensor del Menor de Andalucía.

Como hemos señalado, destaca la enorme incidencia que tienen las consultas realizadas a través de medios telefónicos: Teléfono del Menor (900 506 113) y Teléfono general (954 21 21 21), que asciende al 77,60 por 100. Y así, las consultas atendidas a través de los demás canales tienen claramente una menor incidencia, confirmándose la tendencia registrada en los últimos ejercicios, aunque con un tímido avance en la utilización de las redes sociales e Internet.

La razón de ser de estos datos que comentamos 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, junto con el aspecto de la confidencialidad y muchas veces el deseo de nuestro interlocutor de mantener el anonimato al considerar que son consultas muy personales.

Como se puede observar en el cuadro siguiente, sobre **temáticas analizadas** en las consultas recibidas por el Defensor del Menor de Andalucía, se detecta claramente que la que más ha concitado el interés de la ciudadanía ha sido la de menores. En este sentido, un 40,09 por 100 de las consultas tratadas afectaban a esta materia.

A este respecto debe señalarse que los menores representan un colectivo de personas especialmente vulnerable. Así, según los datos correspondiente al cuarto informe sobre el Estado de la Pobreza en España, que se presentó en Febrero 2015 la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español (EAPN), el 31,9 por 100 de los niños de España, se encuentra en riesgo de pobreza o exclusión.

Todo ello viene a justificar la existencia de un porcentaje elevado de consultas en relación con esta materia, al igual que materias como el ciberacoso, el maltrato infantil, tratamiento de la infancia en los medios de comunicación, etc.

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 al 32,51 por 100 del total de las atendidas por el Defensor del Menor de Andalucía.

Tabla 16. Temática analizada en las consultas

| Materia | Número | Porcentaje |
|---|--------------|----------------|
| Administración de Justicia | 77 | 3,89% |
| Administraciones Tributarias | 2 | 0,10% |
| Cultura y Deportes | 25 | 1,26% |
| Consumo | 11 | 0,56% |
| Dependencia | 9 | 0,46% |
| Educación | 643 | 32,51% |
| Extranjería | 30 | 1,52% |
| Igualdad de Género | 12 | 0,61% |
| Información y Atención al Ciudadano | 22 | 1,11% |
| Medio Ambiente | 17 | 0,86% |
| Menores | 793 | 40,09% |
| Ordenación Económica y Gestión Administrativa | 9 | 0,46% |
| Obras Públicas y Expropiaciones | 2 | 0,10% |
| Políticas Activas de Empleo | 1 | 0,05% |
| Seguridad Ciudadana y Política Interior | 10 | 0,51% |
| Personal del Sector Público | 6 | 0,30% |
| Prisiones | 6 | 0,30% |
| Salud | 37 | 1,87% |
| Seguridad Social | 4 | 0,20% |
| Servicios Sociales | 133 | 6,72% |
| Trabajo | 11 | 0,56% |
| Tráfico y Transportes | 5 | 0,25% |
| Urbanismo | 3 | 0,15% |
| Vivienda | 110 | 5,56% |
| TOTAL | 1.978 | 100,00% |

Fuente: Oficina del Defensor del Menor de Andalucía.

Con respecto a la **variable de género**, se detecta una considerable variación en beneficio de las consultas planteadas por mujeres. En este sentido, el porcentaje de consultas suscitadas por ellas es del 64,21 por 100, mientras que las trasladadas por hombres representan el 32,96 por 100 del total.

Tabla 17. Distribución de consultas por materias y sexo

| Materia | Mujeres | | Hombres | | Sin Determinar | | Total |
|---|--------------|---------------|------------|---------------|----------------|--------------|--------------|
| | Consultas | % | Consultas | % | Consultas | % | |
| Administración de Justicia | 52 | 4,09% | 22 | 3,37% | 3 | 5,36% | 77 |
| Administraciones Tributarias | 2 | 0,16% | - | 0,00% | - | 0,00% | 2 |
| Cultura y Deportes | 7 | 0,55% | 18 | 2,76% | - | 0,00% | 25 |
| Consumo | 9 | 0,71% | 2 | 0,31% | - | 0,00% | 11 |
| Dependencia | 6 | 0,47% | 3 | 0,46% | - | 0,00% | 9 |
| Educación | 422 | 33,23% | 205 | 31,44% | 16 | 28,57% | 643 |
| Extranjería | 18 | 1,42% | 12 | 1,84% | - | 0,00% | 30 |
| Igualdad de Género | 9 | 0,71% | 2 | 0,31% | 1 | 1,79% | 12 |
| Información y Atención al Ciudadano | 16 | 1,26% | 6 | 0,92% | - | 0,00% | 22 |
| Medio Ambiente | 7 | 0,55% | 8 | 1,23% | 2 | 3,57% | 17 |
| Menores | 478 | 37,64% | 288 | 44,17% | 27 | 48,21% | 793 |
| Ordenación Económica y Gestión Administrativa | 6 | 0,47% | 3 | 0,46% | - | 0,00% | 9 |
| Obras Públicas y Expropiaciones | - | 0,00% | 2 | 0,31% | - | 0,00% | 2 |
| Políticas Activas de Empleo | - | 0,00% | 1 | 0,15% | - | 0,00% | 1 |
| Seguridad Ciudadana y Política Interior | 7 | 0,55% | 3 | 0,46% | - | 0,00% | 10 |
| Personal del Sector Público | 5 | 0,39% | 1 | 0,15% | - | 0,00% | 6 |
| Prisiones | 2 | 0,16% | 4 | 0,61% | - | 0,00% | 6 |
| Salud | 22 | 1,73% | 15 | 2,30% | - | 0,00% | 37 |
| Seguridad Social | 4 | 0,31% | - | 0,00% | - | 0,00% | 4 |
| Servicios Sociales | 93 | 7,32% | 33 | 5,06% | 7 | 12,50% | 133 |
| Trabajo | 9 | 0,71% | 2 | 0,31% | - | 0,00% | 11 |
| Tráfico y Transportes | 5 | 0,39% | - | 0,00% | - | 0,00% | 5 |
| Urbanismo | 2 | 0,16% | 1 | 0,15% | - | 0,00% | 3 |
| Vivienda | 89 | 7,01% | 21 | 3,22% | - | 0,00% | 110 |
| TOTAL: | 1.270 | 64,21% | 652 | 32,96% | 56 | 2,83% | 1.978 |

Fuente: Oficina del Defensor del Menor de Andalucía.

Por lo que respecta a la **procedencia geográfica** de las consultas, la mayor parte de éstas llega desde la provincia de Sevilla, situándose en el 34,33 por 100 del total.

La razón de ser de este dato no resulta del todo clara ya que, si bien es cierto que la provincia de Sevilla tiene un mayor peso poblacional respecto a las demás, también lo es que no existe proporción en la diferencia atendiendo a este parámetro; y es que Málaga, que es la segunda provincia con mayor número de personas empadronadas, se sitúa por detrás de Cádiz en la remisión de consultas al Defensor del Menor de Andalucía, siendo Cádiz la tercera en número de habitantes.

Tampoco parece concluyente el hecho de que la sede de la Institución se encuentre radicada en la capital sevillana, ya que como señalamos anteriormente, las consultas que llegan a través del teléfono representan en torno al 87 por 100 del total, de manera que las que se derivan de visitas realizadas a nuestras oficinas no llegan al 9 por 100.

En cuanto a la provincia desde la que se han remitido menos consultas en 2015 ha sido Huelva, con un 2,13 por 100.

Finalmente, conviene significar el porcentaje de consultas que llegan desde otras provincias españolas (4,25 por 100) y más especialmente el referido a casos en los que no ha sido posible disponer de tal información en el proceso de recogida de datos (11,78 por 100).

Este hecho se deriva de diversas circunstancias que entroncan fundamentalmente 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 cede motu proprio.

En este sentido, nuestra dinámica de trabajo se orienta hacia la atención ágil, rápida y eficaz de las consultas que nos son planteadas, de tal manera que nuestra intervención no se hace depender de la previa aportación de este tipo de datos, toda vez que ello podría suponer una disminución en el número de consultas atendidas equivalente al de aquellas personas que no desean ofrecer esa información y un incremento notable en los tiempos de respuesta.

Tabla 18. Procedencia geográfica de las consultas

| Provincia | Mujeres | Hombres | Sin Determinar | Total | % Provincia |
|------------------|--------------|------------|----------------|--------------|-------------|
| Almería | 44 | 37 | 1 | 82 | 4,15% |
| Cádiz | 162 | 128 | 2 | 292 | 14,76% |
| Córdoba | 76 | 30 | 2 | 108 | 5,46% |
| Granada | 77 | 30 | 3 | 110 | 5,56% |
| Huelva | 41 | 38 | - | 79 | 3,99% |
| Jaén | 59 | 31 | - | 90 | 4,55% |
| Málaga | 161 | 59 | - | 220 | 11,12% |
| Sevilla | 471 | 199 | 9 | 679 | 34,33% |
| Otras Provincias | 57 | 25 | 2 | 84 | 4,25% |
| Extranjero | - | 1 | - | 1 | 0,05% |
| Sin Determinar | 122 | 74 | 37 | 233 | 11,78% |
| TOTAL: | 1.270 | 652 | 56 | 1.978 | |

Fuente: Oficina del Defensor del Menor de Andalucía.

3.2.2. Situaciones de riesgo y/o maltrato en relación a los menores

Se pretende en este apartado analizar las diferentes situaciones de riesgo y/o maltrato en la que se pueda encontrar un menor de edad, todo ello en relación a las consultas planteadas ante el Defensor del Menor de Andalucía.

Anteriormente han sido analizados los diferentes datos estadísticos, arrojando unos resultados de 13,87 por 100 de consultas en relación a situaciones de riesgo y casi un 9 por 100 de consultas en relación a situaciones de maltrato.

La atención prestada desde la Oficina de Atención Ciudadana en estos casos es variada, y dependiendo del concreto supuesto que se pueda presentar.

Son muchas las personas que se ponen en contacto con nosotros para denunciar posibles situaciones de riesgos de menores: algunas llamadas se realizan de manera anónimas, por vecinos que conocen a las familias y otras por parientes cercanos a los menores que creen que no están bien atendido por sus progenitores.