
3.1. Quejas

3.1.1. Datos cuantitativos

Durante el año 2016, en asuntos de menores, se han tramitado un total de **1.872** expedientes de quejas, de los cuales **1.804** fueron instados por los ciudadanos y **68** se iniciaron de oficio promovidos por la Institución. Junto con estas actuaciones se han realizado otras **513** más procedentes de quejas iniciadas en años anteriores, por lo que el total de actuaciones realizadas en dicho ejercicio se eleva a **2.385**.

Estos datos reflejan un importante incremento de la actividad de la Defensoría en este ámbito respecto del ejercicio anterior, cuyo número de actuaciones en expedientes de quejas iniciados se elevó a 1.075. De este modo el aumento de las quejas entre ambos ejercicios se eleva al **79,1 por 100**.

Las reclamaciones más numerosas presentadas en 2016 afectan al **ámbito educativo** con un total de 731 expedientes. Se confirma la tendencia iniciada en ejercicios anteriores en cuanto a un descenso de las materias relativas a los procesos de escolarización que han cedido su protagonismo, desde el punto de vista cuantitativo, a otros asuntos como las infraestructuras escolares o los problemas que atañen a la educación especial y compensatoria.

Por el número de quejas presentadas, destacan asimismo aquellas que contienen **cuestiones relativas a la familia** (155) en las que se abordan principalmente asuntos relativos a ruptura de la pareja y conflictos por la guarda y custodia de los hijos.

Las intervenciones relativas al **Sistema de Protección**, donde se engloban las situaciones de guarda, desamparo, tutela y medidas de protección también han adquirido un destacado protagonismo, al haberse tramitado un total de 108 expedientes. Numerosas han sido asimismo las reclamaciones donde se denunciaban la posible existencia de una **situación de riesgo** de un menor (76).