
3.2. Consultas

3.2.1. Datos cuantitativos

Durante el ejercicio 2016 han sido atendidas **2.624 consultas**, relacionadas con asuntos que afectan a las personas menores de edad. Unas cifras que apuntan a un incremento de las consultas respecto del año anterior del 32,65%, teniendo en cuenta que en el mismo su número ascendió a 1.978.

Se ha producido un incremento de las consultas respecto del año anterior del 32,65%.

Son muchos y variados los canales de comunicación que tiene operativos la Institución para favorecer la participación ciudadana y el acceso a la Defensoría, evitando así que las distancias, los horarios o las barreras tecnológicas constituyan un problema para acceder a nuestros servicios.

De los distintos medios ofertados, adquieren especial protagonismo el servicio del **Teléfono del Menor (900 506 113)** así como el **Teléfono general (954 21 21 21)**, que representa el 84 por 100 de las consultas gestionadas en 2016.

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, unido ello al aspecto de la confidencialidad y muchas veces el deseo de nuestro interlocutor de mantener el anonimato al considerar que son consultas muy personales.

Por lo que respecta a la temática de las consultas, la mayor parte de las mismas están relacionadas con el derecho a la vivienda (1.958), con los derechos de los menores (1.152), también con las actuaciones de los servicios sociales (1.122 consultas), y con asuntos relacionados con la educación de los niños y niñas (739).