
3.2 Consultas

3.2.1. Datos cuantitativos

Durante el año 2019 **se han recibido 3.131 consultas referidas a la infancia y adolescencia**, tanto a través del teléfono gratuito específico del Defensor del Menor (900 506 113), como a través del teléfono de la Institución (954 21 21 21), atención presencial, internet o redes sociales. Estos datos reflejan un incremento del número de consultas de casi un 20% respecto al año 2018.

El mayor número de consultas proviene de **las consultas realizadas a través de medios telefónicos**, representando un 63,14% del total de consultas recibidas. A continuación destacan las consultas presenciales con un 13,93%, seguidas de aquellas otras que se formulan por Internet (8,85%) y éstas seguidas, a su vez, de las realizadas por Redes Sociales (8,14%).

Respecto de la temática de las consultas los asuntos que más han concitado el interés de la ciudadanía han sido aquéllos que se refieren a temas de Familia, menores en situación de riesgo, educación, y otros derechos de las personas menores de edad con un 35,96% seguido de aspectos que atañen a educación no universitaria con un 20,15% de las consultas.

Este año han aumentado hasta un 15,30% las consultas que tienen como fundamento la falta de vivienda en las que se ven involucrados familias con menores a su cargo y aquellas que tienen que ver con la falta de ayudas sociales, problemática de los servicios sociales que representan un 11,88% de las consultas recibidas.

3.2.2. Temáticas de las consultas

3.2.2.1. Derecho a la Salud

Al igual que el año pasado continuamos recibiendo consultas en relación a **la falta o insuficiencia de pediatras en los centros sanitarios**. Así