

Se recogen en este capítulo las principales quejas y consultas que la Institución ha tramitado a lo largo del ejercicio de 2020, tanto en su condición de Defensor del Menor de Andalucía como de Defensor del Pueblo Andaluz, con una temática relacionada con los derechos e intereses de la infancia, la adolescencia y la juventud en nuestra Comunidad Autónoma.

Comenzamos con el relato de las quejas tramitadas, bien a instancia de la ciudadanía, o bien promovidas de oficio por la Institución para a continuación describir las consultas que, en asuntos de infancia y adolescencia, se han formulado por cualquiera de los medios que tiene operativos la Defensoría para atender a los ciudadanos y ciudadanas, con especial incidencia en aquellas recibidas a través del Servicio del Teléfono del Menor.

Casi 6.000 actuaciones en defensa de la infancia, adolescencia y juventud durante 2020

En este contexto, **el número total de actuaciones de la Defensoría en asuntos de infancia y adolescencia realizadas a lo largo del año 2020 se ha elevado a 5.960**, de las cuales 2.228 se refieren a quejas, y 3.722 a consultas. Ello ha supuesto un sustancial incremento respecto de la actividad desplegada en el ejercicio anterior que alcanzó las **4.920** actuaciones.

3.1 Quejas

3.1.1 Datos cuantitativos

Durante el año 2020, en asuntos de infancia, adolescencia y juventud, se ha tramitado un total de **2.228 expedientes de quejas**, de los cuales **2.195** fueron instados por la ciudadanía y **33** se iniciaron de oficio promovidos por la Institución. Junto con estas actuaciones se han realizado otras **713** procedentes de quejas iniciadas en años anteriores, por lo que el total de actuaciones de quejas realizadas en dicho ejercicio se eleva a **2.941**.

Más allá de esta breve reseña numérica, pasamos a describir con mayor detalle los contenidos de las quejas tratadas en el ejercicio de 2020.