

Civil: "... Lo anterior fue informado en fecha 15 de octubre de 2020 poniéndose de manifiesto por la Letrada de la Administración de Justicia, la carencia de medios personales y materiales de ese servicio.

Además se informa de un supuesto error al proporcionar el correo electrónico a un ciudadano en el mes de agosto. No obstante lo anterior, se constata que la inscripción que pretendía el ciudadano que ha formulado de forma legítima la queja, ya se ha producido. Por tanto la inscripción se ha efectuado en tiempo y forma.

No obstante lo anterior, el día 15 de octubre de 2020, se ha mantenido reunión con el Servicio de Prevención de Riesgos laborales, el Juez Titular Encargado del Registro Civil y este Juez Decano y se va habilitar otra ventanilla en la oficina del Registro Civil que permita dos colas con suficiente distancia de separación y que a la vez dos funcionarios del servicio puedan prestarlo con seguridad y de esta forma agilizar la prestación del mismo.

Igualmente, en conversación mantenida con el Delegado de Turismo, Regeneración Justicia y Administración Local de la Junta de Andalucía, se va a oficiar por escrito a dicha Delegación, para reiterar que proporcionen los medios personales y materiales necesarios de manera que el Registro Civil pueda funcionar con la necesaria normalidad".

3.2 Consultas

3.2.1 Datos cuantitativos

Durante el año 2020 se han recibido 3.722 consultas referidas a la infancia y adolescencia, la mayor parte de éstas tienen vinculación con los efectos de la pandemia de la COVID-19, habiendo aumentado más de 18% las consultas con respecto a las del año anterior.

Dichas consultas se han recibido a través de las diferentes vías que ofrece la Institución, destacando entre ellas de forma notable las realizadas telefónicamente, a través de los teléfonos gratuitos con los que cuenta esta Defensoría (900 50 61 13 / 954 21 21 21); y las consultas realizadas de forma telemática, a través de las diferentes redes sociales y página web de esta Institución. Debemos resaltar la notable disminución que han

sufrido las consultas presenciales debido a la situación sanitaria en la que nos vemos inmersos, ocupando éstas el 5,37% del total.

Como hemos mencionado anteriormente las consultas telefónicas han aumentado considerablemente respecto al año anterior, concretamente han sido 2.527 las recibidas mediante esta vía.

En cuanto a la temática, los asuntos que han despertado mayor interés en la ciudadanía han sido los vinculados a salud, educación, servicios sociales y vivienda, con una gran incidencia en asuntos donde la pandemia ha sido la protagonista: preocupación por la vuelta a clase y las medidas a tomar; problemas con el confinamiento y la posibilidad de los menores de poder salir; multas a menores por estar en la calle con bebidas o sin mascarillas; problemas de los padres y madres con respecto a la guarda y custodia, cuestiones relacionadas con la crisis y la imposibilidad de prestar alimentos o problemas de vivienda, etc.

También le ha afectado la desesperación ante la imposibilidad de contactar con las administraciones públicas responsables de tramitar prestaciones, asistencia sanitaria o demanda de información.

En cuanto a la procedencia geográfica de las consultas, la mayor parte de éstas llegan desde la provincia de Sevilla, situándose en el 35% del total, le siguen Málaga con el 15% y Cádiz, con un 10% del total de las consultas. En cuanto a la provincia desde la que se han remitido menos consultas, este año 2020 ha sido Huelva, con un 2,63%.

3.2.2 Temática de las consultas

3.2.2.1 Salud

La falta de especialistas en pediatría, tanto a nivel médico como de enfermería, es uno de los temas que desde hace años vienen siendo atendidos por la Oficina de Información, siendo numerosas las consultas y quejas demandando una mayor cobertura de estas plazas.

La insuficiencia de profesionales ha acabado por convertirse en algo habitual en determinados centros de salud y consultorios y en bastantes ocasiones, ha de paliarse adscribiendo a un médico de familia al ejercicio de la pediatría, para mantener la consulta específicamente destinada a menores de catorce años de edad. En la visita que realizamos este año a la