

## 02.2

# Intervenciones realizadas por parte de la Oficina de Atención Ciudadana



***Destacan intervenciones ante los servicios sociales comunitarios; gestiones ante letrados; contactos con organismos públicos o gestiones con entidades privadas.***

En nuestro trabajo, no son excepcionales las gestiones que, al hilo de las consultas, son desarrolladas por este personal para dar respuesta a las necesidades de asistencia planteadas por los usuarios y usuarias de nuestro servicio.

Entre ellas, destacan intervenciones ante los servicios sociales comunitarios; gestiones ante letrados; contactos con organismos públicos o gestiones con entidades privadas.

Asimismo, deben incluirse en este apartado, actuaciones llevadas a cabo a instancias de las distintas áreas de trabajo de la Institución, orientadas a obtener información adicional sobre las circunstancias particulares que puedan concurrir en determinados casos objeto de análisis. Las mismas suelen tener lugar, la mayor parte de las veces, respecto de las propias personas afectadas o sobre organismos públicos o entidades privadas afectadas en los asuntos analizados.

Todos ello con la intención de ofrecer una atención rigurosa, ágil y eficaz y, al mismo tiempo, cercana, personalizada, comprensiva, amable y sincera; de forma tal que el ciuda-

dano o la ciudadana que demande nuestra intervención se sienta plenamente acogida, perfectamente atendida y, en definitiva, totalmente a gusto en una Institución que no tiene otra razón de ser que la defensa de los derechos y de las libertades de la ciudadanía.

Considerando todo lo anterior, y al objeto de describir en mejor medida y resaltar el enorme valor de estas intervenciones, a continuación se contienen algunos ejemplos que, a nuestro juicio, permiten ilustrar lo que señalamos.

#### **Consulta 14/5186.**

Recibimos la llamada de una interesada para solicitar información sobre qué puede hacer ante la situación de acoso y maltrato que al parecer esta sufriendo su hijo, que recientemente ha cumplido los 18 años.

Según indica, desde hace un año, el entonces menor ha venido sufriendo acoso (personal y a través de las redes sociales) e incluso agresiones físicas. Al parecer, denunció los hechos pero no van a ser juzgados hasta pasados varios meses. A pesar de ello, indica que su hijo sigue recibiendo amenazas constantemente y que incluso le han dicho que la semana siguiente, con motivo de unas fiestas en la localidad, los agresores iban a buscarlo para “darle una paliza”.

Llama la atención sobre la ausencia de voluntad de su hijo de denunciar los hechos expuestos, ya que se siente



***Ausencia de voluntad de su hijo de denunciar los hechos expuestos, ya que se siente desamparado ante las administraciones.***

desamparado ante las administraciones por cuanto que, a su juicio, éstas no actúan con eficacia para solucionar su problema.

Al respecto, informamos en una primera instancia acerca de la conveniencia de denunciar los hechos y se le facilita información sobre la existencia del grupo de delitos telemáticos de la Guardia Civil, al objeto de que éste pueda conocer e investigar el acoso que, al parecer, esta sufriendo por las redes sociales.

Paralelamente, ponemos los hechos acaecidos en conocimiento del área de Menores de esta Defensoría, al objeto de que pueda avanzar en el desarrollo de las actuaciones oportunas.

Al día siguiente recibimos nueva llamada de la interesada para informarnos de que ha puesto denuncia ante el Grupo de Delitos Telemáticos de la Guardia Civil, tal y como le aconsejamos.

Tal grupo le aconseja trasladar la denuncia al puesto de la Guardia Civil de su localidad, al objeto de que tenga conocimiento de los hechos y que pueda extremar las precauciones ante una amenaza inminente de agresión.

Por nuestra parte, le informamos acerca de la posibilidad de interesar nuestra actuación de cara a la agilización del proceso judicial que está pendiente, y le insistimos en la conveniencia de que sea su hijo quien denuncie los hechos



***Nos ofrecemos incluso para hablar con su hijo al objeto de convencerle sobre la oportunidad de tal denuncia.***

ante las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado. A tal efecto, nos ofrecemos incluso para hablar con su hijo al objeto de convencerle sobre la oportunidad de tal denuncia.

Tras rehusar el hijo el ofrecimiento realizado, y ante la gravedad de los hechos relatados por su madre, se decide contactar con el puesto de la Guardia Civil para informar de la situación.

Los agentes agradecen nuestra llamada, confirman la oportunidad de la denuncia del hijo de la afectada, y se muestran dispuestos a intervenir en el asunto en cuanto sea requerida su presencia por parte del joven.

Con posterioridad fueron sucediéndose diversos contactos telefónicos con la afectada, a través de los cuales ésta nos fue relatando la intensificación de las amenazas proferidas contra su hijo, algunas de ellas de muerte.

Ante tales circunstancias, y dado que se aproximaba la fecha en la que los presuntos autores de las amenazas habían indicado que iban a llevarlas a efecto, se le sugiere que ponga los hechos en conocimiento del Juzgado de Guardia al objeto de que éste pueda conocer sobre la cuestión y, en su caso, dictar las medidas que procediera, ordenando incluso la intervención de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado ante el riesgo inminente de agresión.

De igual modo, se sugirió a la interesada que cambiase puntualmente de residencia, dado que los presuntos agresores conocían el domicilio de ésta y de su hijo.

Al no haber vuelto a tener noticias del asunto durante el fin de semana, a pesar de que proporcionáramos a la afectada un teléfono de contacto al que recurrir en cualquier momento que lo precisara, el lunes contactamos de nuevo con ella para conocer acerca de lo acontecido.



Al respecto, la afectada indica que finalmente el sábado su hijo fue objeto de una brutal agresión que, según su relato, estuvo a punto de costarle la vida. Asimismo nos expuso que ella misma había recibido amenazas de violación.

Ante tales circunstancias, se aconsejó denunciar los hechos con carácter inmediato. Paralelamente, el propio titular de la Institución contactó con mandos responsables de la seguridad ciudadana para exponerle los hechos acaecidos.

En este sentido, tras la intervención policial, finalmente los autores de las agresiones y de las amenazas fueron puestos a disposición judicial.

Por su parte, el menor agredido finalmente se recuperó de las lesiones después de haber estado ingresado en un centro hospitalario.

### **Consulta 14/7940.**

Acudió a nosotros la madre de una menor, de 9 años, para trasladarnos su desesperación habida cuenta que su hija le había trasladado cierta información de la que deducía que la niña podría estar sufriendo abusos sexuales.

Al parecer, había dado cuenta de los hechos ante la Fiscalía de Menores, si bien la jueza que había intervenido en la cuestión no había entendido oportuno decretar medidas cautelares sobre el vigente régimen de visitas de la menor.

Tras su consulta, se le indicó que esta Defensoría no podía revisar la decisión adoptada por la jueza si bien, habida cuenta la gravedad de los hechos expresados, entendimos oportuno profundizar en los problemas que se estuviesen suscitando.

En este sentido, tras prestar asesoramiento a la interesada acerca de la posibilidad de recurrir la decisión judicial y facilitarle información sobre el servicio de orientación jurídica, indagamos acerca de la situación en la que pudiera encontrarse la menor.

Así, pudimos conocer que ésta se encontraba residiendo con otro familiar en una vivienda carente de agua y en avanzado estado de deterioro, y que tanto los servicios sociales comunitarios como la Policía ya habían intervenido en alguna ocasión.

De igual modo, fuimos conocedores de los problemas de aprendizaje que al parecer sufría la niña, habida cuenta que apenas sabía expresarse a pesar de tener 9 años, lo que nos llevó a pensar que podría padecer algún trastorno mental.

De esta forma, teniendo en cuenta las circunstancias concurrentes, contactamos telefónicamente con la Unidad de Trabajo Social correspondiente para conocer las intervenciones realizadas respecto a la interesada y su hija y ponerla al tanto de la situación relatada por la primera.

Asimismo, nos confirmaron que el Servicio de Convivencia y Reinserción había estado trabajando con la familia hasta fechas relativamente recientes, si bien consensuamos con ellos que contactaríamos de nuevo con la afectada para sugerirle que de nuevo se pusiera en manos de los profesionales municipales.



***Apenas sabía expresarse a pesar de tener 9 años, lo que nos llevó a pensar que podría padecer algún trastorno mental.***



***Percibía la renta activa de inserción, que tenía a su cargo a una hija de 14 años y que su exmarido no le pasaba la pensión alimenticia regularmente porque estaba en desempleo.***

Puestos al habla con la consultante, ésta nos comenta nuevos problemas de ámbito familiar que se suman a los que ya nos confió en su momento. Nos reconoce que tal cúmulo de problemas le está llevando a una situación de saturación y bloqueo que no sabe cómo afrontar, especialmente porque la misma está repercutiendo negativamente en su hija.

Finalmente, la orientamos para que acudiese de nuevo a los servicios sociales a interesar ayuda y a un pediatra para que éste evaluase la situación que presentaba su hija, no sólo en relación con los supuestos abusos del padre sino también respecto a los aparentes problemas de salud mental que estaba padeciendo, quedamos a su disposición para atender cualquier incidencia adicional que se pudiera producir.

#### **Consulta 14/2355.**

En el mes de abril contactó con nuestra Oficina de Atención Ciudadana una señora, que nos comunicó que era víctima de violencia de género y nos describió la cruda situación por la que estaba atravesando. En este sentido, nos indicó que percibía la renta activa de inserción, que tenía a su cargo a una hija de 14 años y que su exmarido no le pasaba la pensión alimenticia regularmente porque estaba en desempleo.

Asimismo relataba que se encontraba en situación de desempleo desde el año 2010, que no había sido seleccionada de la bolsa de empleo y que en el Ayuntamiento de su localidad no le prestaban la atención que demandaba.

Considerando las circunstancias expresadas por la interesada, contactamos con una Fundación dedicada a la lucha contra el paro para concertarle una cita. Paralelamente, nos pusimos en contacto con los servicios sociales municipales para aclarar las intervenciones realizadas para ayudar a esta ciudadana.

Al respecto, nos informaron que la interesada era usuaria de los servicios sociales, aunque hacía tiempo que no acudía a ellos, y que en la mayoría de las ocasiones se le había ayudado de manera puntual concediéndole ayudas económicas para el pago de luz o agua.

Asimismo nos indicaron que en diferentes ocasiones, la interesada había solicitado un trabajo ante el Ayuntamiento, si bien había expresado la tenencia de problemas de salud que al parecer le impedían su desarrollo. Sin menoscabo de lo anterior, el personal municipal indicó su absoluta disposición a atender las necesidades que presentaba esta ciudadana, para lo cual se ofrecieron a atenderla cuando ella estimase preciso.

De esta forma, nos pusimos de nuevo en contacto con la interesada para darle cuenta de las gestiones llevadas a cabo y para sugerirle la oportunidad de ponerse de nuevo en contacto con los servicios sociales que ya estaban al tanto de su situación.

### **Consulta 14/6669.**

En septiembre se personó ante nuestra Oficina un ciudadano de 37 años que manifestaba llevar tres meses viviendo en la calle. Nos exponía que había acudido al Centro de Orientación e Información Social (COIS) donde lo remitían a la unidad de trabajo social que le correspondía en atención al lugar de empadronamiento, que era distinto del lugar en el que residía *de facto*.

Manifestaba no entender este hecho y, por tal motivo, solicitaba nuestra intervención ya que necesitaba acceder algunos días a una plaza en el albergue municipal antes de ingresar en un centro.

Dada la urgencia de la situación descrita, contactamos con el COIS donde corroboraron que efectivamente ellos sólo atienden a ciudadanos sin domicilio, ni empadronamiento y a los que les derivan directamente desde los hospitales. El resto de ciudadanos tiene que acudir a su Unidad de Trabajo Social, que estudia su situación y las posibles vías de intervención.

De esta forma informamos al interesado acerca de la necesidad de solicitar una cita con la Unidad de Trabajo Social de su zona.

### **Consulta 14/7638.**

La misma fue planteada por una señora que, junto a su nuera, acudió a nosotros para indicar que residía en una vivienda de EMVISESA (empresa municipal del Ayuntamiento de Sevilla) en régimen de alquiler desde 2005.

No obstante, ambas indicaban que iban a ser desahuciadas en breve como consecuencia de la imposibilidad de atender los pagos de las cuotas de alquiler, si bien iban a ser realojadas en otra vivienda. En este sentido, exponían que carecían de tiempo suficiente para acometer la mudanza, por lo que interesaban nuestra intervención.

De este modo nos pusimos inmediatamente en contacto con la Consejería de Fomento y Vivienda de la Junta de Andalucía y con EMVISESA, de la que conseguimos arrancar el compromiso de estudiar la situación de las afectadas al objeto de localizar una solución a la situación.

Así, tras dirigirnos de nuevo las interesadas, éstas nos informaron que EMVISESA se había puesto en contacto con ellas para darles un plazo mayor en el que llevar a efecto la mudanza; motivo por el cual agradecieron nuestra intervención.

### **Consulta 14/7648.**

A través de la página de facebook dispuesta por el Defensor del Pueblo Andaluz recibimos un mensaje privado a través del cual se nos alertaba acerca de la situación

de aparente desprotección que estaban padeciendo varios menores que residían en una localidad de la provincia de Sevilla.

A partir del mismo, y dada la gravedad de los hechos denunciados, nos pusimos inmediatamente en contacto con los servicios sociales comunitarios del Ayuntamiento del municipio en el que se encontraban los menores al objeto de ponerlos al tanto de la situación e interesar su intervención.

Al respecto, fuimos informados acerca de las actuaciones que estaban desarrollando con la familia, integrada por un matrimonio y 7 hijos, en los ámbitos educativo, sanitario y de empleo. Al parecer, se trataba de una familia afectiva que antes de llegar al municipio había estado residiendo de forma casi aislada, de manera que tenía una serie de costumbres cotidianas muy diferentes a las del resto de la sociedad.

No obstante, según nos relataban, la familia se había beneficiado del servicio de ayuda a domicilio y, a partir de ahí, se había logrado mejorar ostensiblemente en su integración social. Los menores, por su parte, estaban escolarizados y los servicios sociales mantenían un estrecho contacto con el centro educativo para coordinar actuaciones. Asimismo, estaban dentro del programa de refuerzo de alimentos y en el comedor escolar, por lo que en ese ámbito también se había logrado un avance importante.

“

***Una familia afectiva que antes de llegar al municipio había estado residiendo de forma casi aislada, de manera que tenía una serie de costumbres cotidianas muy diferentes a las del resto de la sociedad.***



Por todo ello, entendimos que la situación que nos fuera descrita a través de las redes sociales estaba siendo atendida oportunamente por la Administración.

### **Consulta 14/8622.**

A principios del mes de diciembre recibimos una llamada de un matrimonio con tres hijos menores a su cargo, indicando que llevaban 12 años residiendo en una vivienda del Ayuntamiento de su localidad que había sido declarada en ruina; que ante tales circunstancias, y temiendo que la vivienda se derrumbase, se habían visto obligados a ocupar de forma ilícita otra vivienda municipal, ante lo cual el alcalde les había indicado que debían desalojarla con carácter inminente.

Ante tales circunstancias, se le sugiere en una primera instancia que acudan a los servicios sociales comunitarios para trasladarles su situación e interesar la adjudicación de una nueva vivienda, informándoseles adicionalmente acerca de la manera de presentar una queja ante esta Defensoría, al objeto de poder llevar a cabo una labor supervisora de la actuación municipal.

Al día siguiente, recibimos la visita de los afectados que portaban consigo un documento firmado por el Ayuntamiento en virtud del cual éste se comprometía a ejecutar las reparaciones necesarias que requería la primera vivienda, al mismo tiempo que ellos asumían el deber de abandonar el inmueble que habían ocupado ilícitamente en cuanto concluyesen tales reparaciones.

No obstante, relataban que las empresas suministradoras de luz y de agua no estimaban suficiente tal documento, de tal manera que éstas se negaban a proporcionarle tales

servicios. De igual modo, referían que el Consistorio se negaba a facilitar ningún otro documento que permitiese superar tal problema.

Puestos al habla con los servicios sociales comunitarios del Consistorio, confirmamos que éstos habían indicado a los afectados la conveniencia de acudir al Ayuntamiento a solicitar la aportación de un documento con el que poder superar el problema para el alta de los suministros.

Por tal motivo, tratamos de hablar con la Tenencia de Alcaldía competente, si bien nuestras reiteradas llamadas no fueron atendidas.

Al día siguiente, recibimos nueva llamada de los afectados que nos indican que están con el alcalde, por lo que nos ponen al habla con él. Éste, por su parte, nos indica que se trata de una familia conflictiva y que va a requerir inmediatamente a agentes de la Guardia Civil que los desalojen de la vivienda que han ocupado.

En estas circunstancias, tratamos de mediar entre ambas partes para favorecer la localización de fórmulas alternativas de solución al conflicto suscitado que no supusiera dejar en la calle a una familia. En este sentido, conseguimos que la situación se solventara mediante su encauzamiento a un expediente de queja que se tramita por esta Institución.



***Tratamos de mediar entre ambas partes para favorecer la localización de fórmulas alternativas de solución al conflicto suscitado que no supusiera dejar en la calle a una familia.***