



considerar vulnerado el derecho que habían ejercitado los interesados a la libre elección de pediatra para sus hijos, que han sido convenientemente aceptados por aquella.

...

### 01.X.3

## Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

...

- **Queja 14/5475**, dirigida al Distrito Sanitario Metropolitano de Granada, relativa a la ausencia de pediatras en el consultorio de Ventorros de San José (municipio de Loja).

...

## 16.4

# CAPÍTULO 02. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

## 02.2

### Intervenciones realizadas por parte de la Oficina de Atención Ciudadana

...

#### **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 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 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.

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 interesarse 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 14/7648.**

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 interesarse 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.

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

...

### 02.3.3 Distribución de consultas por materias

...

Los datos que se extraen de los cuadros sobre temáticas tratadas en las consultas gestionadas a lo largo del año 2014 confirman que los asuntos relativos a **menores** son los que más interés concitan en la ciudadanía, de tal forma que como viene siendo habitual el número de consultas recibidas sobre esta cuestión vuelve a situarse un año más por delante de las habidas en relación con otras materias.

A este respecto, es preciso indicar la relevancia que adquiere el hecho de que el Defensor del Pueblo Andaluz ostente igualmente la condición de Defensor del Menor de Andalucía, habida cuenta que tal circunstancia permite otorgar un mayor protagonismo si cabe a las actuaciones que se desarrollan en relación con estos colectivos especialmente vulnerables.

Protagonismo éste que llega más allá de los límites de nuestra Comunidad, y es que hemos de decir que no son pocas las consultas que se reciben de ciudadanos y ciudadanas residentes en otras comunidades españolas.

...