

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

### 3.2.2 Temática de las consultas

#### 3.2.2.4 Situación de vulnerabilidad

...

Por otra parte, seguimos recibiendo llamadas denunciando las situaciones de los menores que tienen **conductas violentas hacia sus progenitores**. Estos casos son muy difíciles y levantan un gran dolor en los padres, en primer lugar por la falta de herramientas públicas para solucionar esta problemática y, por otro lado, por la lentitud y complejidad de dichos procedimientos; Por ello, queremos destacar la consulta **C20/2364**: *La interesada contacta en una extensa llamada, muy afectada, nerviosa, llorando y desesperada. Tiene un hijo con 15 años con conductas contrarias a la convivencia familiar que ya no puede controlar y nadie ayuda desde ninguna administración. No va al instituto, se va de casa por la mañana y no aparece hasta la noche o sale y ya no vuelve en días. Se va los fines de semana sin avisar. En el instituto tienen conocimiento de ello habiendo dado parte a través de un protocolo de absentismo escolar. Ha ido a buscarlo incluso a zonas marginales por no saber donde está durante largos periodos de tiempo, ha denunciado su desaparición a la policía en más de una ocasión. Ha acudido a fiscalía de menores y ha presentado 5 quejas, sin respuesta. Le dicen que hasta que su hijo no cometa algún delito no pueden hacer nada. Fuma marihuana desde los 12 años. Lleva dos años así. La policía local sin informe de absentismo no puede hacer nada, y cuando lo aporta, le dicen que el procedimiento ha cambiado. Ha ido a la delegación de Gobierno para que la policía tome medidas, ha acudido la inspectora de policía para hablar con su hijo, pero no ha habido cambios. El hijo ha estado en proyecto hombre, donde le han dicho que no se va a rehabilitar. Ha acudido a los servicios sociales y sólo el psicólogo de allí ha intentado ayudarlo. También está acudiendo a la Gota de Leche, donde la trabajadora social del centro todavía no le ha dado cita. Ella está en tratamiento psicológico, tomando pastillas y ansiolíticos sin saber qué hacer”.*

...

#### 3.2.2.5 Justicia

Este año las cuestiones que hemos recibido en este ámbito han sido un tanto diferentes a las recibidas en años anteriores, todas ellas impulsadas por la situación excepcional que estamos viviendo.

En un primer lugar, dentro del ámbito de la Administración de Justicia, hemos seguido recibiendo numerosas consultas acerca de la problemática de procedimientos de índole familiar y matrimonial, donde los cónyuges dirimen sus conflictos entre los que ocupan un papel preeminente los aspectos

que atañen a los hijos: impagos de pensiones de alimentos, derechos de visitas, incumplimientos de los regímenes de guarda y custodia, derecho de los abuelos a visitar a sus nietos, etc.

Desgraciadamente, muchas veces, los hijos son tratados como moneda de cambio para solucionar problemas que se dan entre las propias parejas. Desde nuestro servicio de información intentamos que busquen el bien superior del menor, orientamos a la derivación hacia la mediación familiar, y, en última instancia, nuestra falta de competencias por ser un asunto de carácter jurídico-privado.

Con la pandemia y la declaración del estado de alarma y el consiguiente confinamiento e imposibilidad de poder salir de la propia provincia o comunidad autónoma, han sido muchas las personas que se han dirigido a nosotros ante la imposibilidad de ver a sus hijos por la negativa del otro progenitor a entregar a sus hijos amparándose en el estado de alarma.

Entre estas podemos destacar la **C20/4412** en la que un usuario nos pregunta qué hacer al no haber podido recoger a su hijo el miércoles santo en casa de la madre para el periodo vacacional. Según nos trasladó renunció a recoger a su hijo en visitas intersemanales los miércoles y fines de semana alternos para preservarlo de salir por el estado de alarma, sin embargo no estaba conforme con no haber podido recogerlo en Semana Santa. Manifestaba haber mantenido el confinamiento con responsabilidad, por lo que consideraba que el menor podría estar ahora unos días en su casa. Ante la negativa de la madre a que lo recogiera, acudió a la Policía Local que lo mandó a la Guardia Civil, estos a la Policía Nacional, estos al Juzgado y Fiscalía donde le indicaron que tendría que esperar a que pasara la Semana Santa.

Hemos recibido varias consultas en las que familiares de menores quieren información sobre cómo actuar para ejercer su derecho de visita. En la consulta 20/11535 una abuela quería conocer sus derechos para poder visitar a su nieta. Ella entendía que su hija está siendo maltratada por su esposo que era una persona violenta y que no quería que viera a su nieta salvo que le diera dinero.

En estos casos recomendábamos a la familias que lo deseable era llegar a un acuerdo entre los familiares y, solo en situaciones excepcionales, acudir al juzgado, al objeto de no colapsar los Juzgados de familia, así como en general que el estado de alarma no suspendía los derechos y obligaciones de los progenitores.

Una de las cuestiones más recurrentes este año ha sido la imposibilidad de visitar a menores ingresados en centros de la Junta de Andalucía o que estos no pudieran salir de las instalaciones, ni siquiera en periodos vacacionales. Así, en la queja 20/16443 nos llamó una abuela, residente en Ceuta, indicándonos que su nieto, que se encontraba ingresado en un centro de Córdoba, no podía visitarlos en el periodo vacacional navideño.

Dentro de este ámbito de justicia es de señalar el gran número de consultas que hemos recibido por menores que demandaban información por las multas recibidas por botellonas, desacato a la autoridad, por saltarse el confinamiento, qué hacer ante una multa por no llevar mascarilla, dudas sobre la posesión de sustancias estupefacientes, etc.