

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

localidad de Olula del Río en Almería, un grupo de familias nos mostraron la necesidad de que exista un pediatra en el Centro de Salud ya que no contaban con esta especialidad en su municipio.

En una consulta otra familia nos manifestaba lo siguiente: *“Buenas tardes, desde hace unos meses, venimos sufriendo el no tener un pediatra fijo en nuestro pueblo y ya el colmo que por si fuera poco, nos han quitado las consultas de pediatría en Gelves, teniéndonos que desplazar hasta San Juan de Aznalfarache para que nuestros hijos puedan ser atendidos por un pediatra. Hay personas que no tienen como desplazarse bien por no tener medios económicos o simplemente por no tener medio de transportes. Por otro lado, tampoco podemos tener un control de niños sanos, etc. Me gustaría saber donde podemos dirigirnos Para solucionar este grave problema y saber si recoger firmas podría solucionar algo. Gracias saludos”*

Sobre este tema, también hemos estado recibiendo escritos de ciudadanos al objeto de que se cree la especialidad de enfermera especialista en pediatría.

Otra consulta interesante que nos llega es la **falta de adaptación en los hospitales a la propia situación de los menores**. Una familia se quejaba de que obligaran a los niños a los mismos protocolos, para ayunos que a los adultos: *“Buenos días, mi niño... nació con una malformación anorrectal, lo que conlleva a que con 21 mes lleva tres operaciones importantes, tuvo una colostomía de la cual esta reconectado, el día cuatro de junio le hicieron enema opaco en el Hospital Universitario Puerta del Mar, dos horas en ayuna y sin poder beber agua, era a las 12 y salimos a las 14.00, mi sugerencia y duda es, **¿porque un bebé tiene que esperar la fila de adultos?** No es la primera vez que me pasa, un bebé no entiende ni de ayuno ni de esperar ni de no beber agua ni de ponerse mascarilla, y menos en este tiempo de pandemia debería de ser preferente. Ruego me digan si es normal o es una forma de actuar errónea por parte del hospital. Y por favor pongan remedio para nuestros niños”* Recomendamos que pusiera una sugerencia ante el Servicio hospitalario y si no era atendida nos la hiciera llegar.

La situación de niños y adolescentes con **problemas de salud mental** ha motivado también una parte importante de las consultas que nos han venido dirigiendo a la Institución: chicos y chicas con trastornos mentales graves, adicciones, ansiedad junto con situaciones de maltrato, abusos, etc.

Actualmente, la prevalencia del trastorno mental en la infancia y adolescencia en Andalucía se sitúa entre el 15-20%, siendo el suicidio la tercera causa de muerte en menores. Por otro lado, hay que tener en cuenta que el 80% de los trastornos mentales en adultos empiezan antes de los 18 años. Los diagnósticos que se tratan con más frecuencia en las unidades especializadas de salud mental son aquellos conocidos como “Trastorno de aparición habitual en la infancia y adolescencia” (21,82%), seguido de los “trastornos de desarrollo” (18,43%), aquellos con “varios diagnósticos” (11,51%) y “trastornos de ansiedad” (5,25%).

Es importante **garantizar el derecho a la salud mental de los niños y adolescentes**. Para ello hay que solventar una serie de problemas como el aumento de la demanda sanitaria y de la lista de espera, la falta de recursos humanos y la escasez de personas con formación específica, la dificultad y desigualdad en la atención y en el acceso a los servicios de atención especializada, o atención de demandas inadecuadas, mal derivadas de atención primaria hacia salud mental debido a problemas en la valoración y diagnóstico inicial. Estas y otras más han sido algunas de las demandas que Unicef presentó en su informe: [‘Salud mental e infancia en el escenario de la COVID-19’](#).

Es por ello, que los familiares nos trasladan diferentes consultas debido a la **falta de atención por parte de la sanidad pública en lo que a atención psicológica se refiere**. Esta rama se veía ya muy afectada antes de la pandemia, pero el paso de ésta ha dejado clara constancia de la necesidad de reforzar dicho servicio. Es importante resaltar el estado de **desesperación** en el que los usuarios se han dirigido a nuestra institución provocado en parte por la carencia de información y medios. Por ejemplo una madre nos trasladaba en el mes de Julio la situación de su hijo, que se autolesionaba a la menor contradicción. Había acudido a los servicios de Salud mental pero no le diagnosticaron ninguna enfermedad mental ni le ofrecieron ningún tipo de tratamiento y ella se veía incapaz de atender adecuadamente a su hijo.

También nos han llegado consultas en relación con la **falta de unidades para el tratamiento de los trastornos alimenticios**. Un grupo de familias nos pedía la apertura de las dos unidades multidisciplinares de Atención Integral a los Trastornos de la Conducta Alimentaria que se habían creado, una para Andalucía Occidental y otra para Andalucía Oriental.

*Nos reclamaban: “las personas afectadas y sus familias no encuentran esos dispositivos asistenciales que den solución a la urgencia médica que esta enfermedad, en los casos más graves, requiere. El tiempo pasa y corre en contra de la propia vida de estas personas enfermas, y de las familias, que ante la angustia y la desesperación van, vamos, perdiendo, día tras día nuestra propia salud. ...Es un auténtico drama, cuyas verdaderas dimensiones, solo conocemos bien las familias y los profesionales implicados”.*

Entre las numerosas consultas recibidas podemos resaltar la de una usuaria que nos trasladó que el centro de **trastornos alimenticios** al que acudía su sobrina había cerrado por la COVID-19, y tanto los médicos como ella temían por la vida de la menor. Es por ello, que el médico recomendó el ingreso de la paciente en un centro de 24 horas, aunque el director de éste no admitió dicho ingreso.

También es importante destacar la problemática que atañe al **cierre de centros de atención temprana**, asunto que ha afectado directamente al desarrollo y a la conducta de los menores que necesitan de este servicio.

Otra cuestión que se repite es la dificultad que tienen las familias para abonar la **cuantía de los productos farmacéuticos, sobre todo en enfermedades raras o cuando la situación familiar es de vulnerabilidad**. Nos manifestaban: *“Empezamos un tratamiento hormonal con somatotropina para uno de nuestros hijos por talla baja. El coste rondará en un año los 1000 euros al mes. Tenemos un renta superior a los 18000 euros fijados por la normativa. El tratamiento superará los 12.000 euros al año. Hay algún tipo de ayuda a la que poder acogernos. Nos recomiendan emprender un procedimiento legal contra el SAS? Ninguna compañía cubre el medicamento. Pero si fuésemos de MUFACE si... Hay forma de pedir igual trato que a los funcionarios? En mi modesta opinión, como nos niegan a todos algo que les dan a sus trabajadores? Necesitamos ayuda. Gracias”.*

Asimismo, debemos destacar las numerosas consultas realizadas por la **demora en los tiempos de atención**. Dicha dilación es consecuencia de la falta de profesionales en este servicio público, debido a que el personal tuvo que dejar sus funciones para dedicarse a la atención de los miles de pacientes que se vieron afectados por la COVID-19. Esto tuvo como resultado que los diferentes niveles de atención del sistema sanitario quedasen bajo mínimos, imposibilitando así una asistencia plena y de calidad de todos aquellos usuarios que la requerían.

De modo que la suspensión de intervenciones específicas, el cierre de los centros, la atención no presencial o la saturación de las aplicaciones y líneas telefónicas para poder acceder a una cita durante el estado de alarma han repercutido muy negativamente en la salud de muchos menores.

### 3.2.2.2 Educación

En materia de educación, han sido 797 las consultas atendidas en el año 2020. Esta temática ha sido una de las más afectadas por el paso de la pandemia.

Sin duda alguna, como en la mayoría de las consultas tratadas en otras materias: la COVID-19 y su incidencia en la educación ha sido uno de los temas mayoritarios en las consultas que hemos recibido sobre esta materia.

La pandemia ha mostrado la realidad del sistema educativo en Andalucía y nos pone frente al espejo de algunas de sus debilidades y de la falta de inversión en infraestructuras y equipamientos digitales que hagan posible la innovación metodológica y la transformación de la organización escolar.

La crisis sanitaria causada por el coronavirus y el cierre de todas las actividades presenciales en la educación puso de manifiesto y ha acentuado más si cabe la brecha digital, educativa y social existente en nuestra sociedad. Muchas familias se han dirigido a nosotros para comunicarnos la falta de medios, conexión a internet o incluso la falta de conocimientos para hacer uso de los recursos tecnológicos.

El cierre de los centros educativos ha evidenciado, una vez más, el **problema de la conciliación de la vida familiar y laboral y la importancia que ejerce el sistema educativo para solventar estas situaciones**. Familias donde los dos progenitores trabajaban en servicios esenciales que no podían realizar teletrabajo (cajeros de supermercados, empleadas de hogar, trabajadores de la limpieza...) o familias monoparentales que trabajaban como empleadas de hogar o en cuidados; y que no podían dejar de acudir, pero tampoco podían dejar a sus hijos solos, nos trasladaban su angustia por no saber qué hacer ya que la mayoría de las veces tenían que dejarlos solos, siendo muchos de estos niños y niñas, menores de edad.

Nos han seguido llegando consultas de padres y madres que se ven obligados a que sus hijos menores estén matriculados en centros distintos y que solicitan **la reagrupación de los hermanos y hermanas en el mismo centro docente.**

**El inicio del curso escolar en Septiembre motivó igualmente un gran número de consultas al decretarse la presencialidad en las aulas.**

Muchas familias, asociaciones de padres y madres y colectivos de docentes se han puesto en contacto con la Oficina para expresar su preocupación y su desconfianza ante este conjunto de medidas adoptadas por las administraciones educativas para prevenir el riesgo de contagio.

Nos han llegado escritos manifestando su deseo de que sus hijos no fueran a clase y se continuara con la enseñanza semipresencial ante el miedo de contagio o por ser sus hijos o algunos familiares considerados de riesgo. Creían que las medidas que se habían incorporado, las ratios de los centros, así como la falta de profesores y técnicos de apoyo eran insuficientes y no les proporcionaban seguridad para llevar a sus hijos a clase.

Desde el servicio de información les hemos mostrado nuestra comprensión ante su preocupación, así como ante las demandas de seguridad en este escenario tan complejo e incierto. Hemos manifestado la necesidad de que los hijos volvieran a clase, así como la importancia de adoptar medidas de prevención y protección para garantizar el derecho a la salud de los niños y del resto de personal que presta servicios en los centros docentes. Hemos abogado por la puesta en común con toda la comunidad educativa y el apoyo a los equipos directivos del centro para lograr el máximo de seguridad en las clases presenciales.

Además de la problemática de la pandemia, hemos recibido también muchas consultas con respecto al **procedimiento de escolarización**, sobre todo en el proceso de presentación de solicitudes que se vio afectado por la declaración del estado de alarma del día 14 de marzo cuando quedaban 12 días hábiles para la finalización de la campaña como en la fase de matriculación.

Es de resaltar el gran número de consultas con respecto a los problemas que se derivaron por el colapso de los servidores para la presentación de las matriculas. Muchas familias nos llamaban debido a la imposibilidad de poder matricular a sus hijos en los centros. En esta situación solicitábamos

calma a las familias y les anunciamos la apertura de una queja de oficio para conocer las medidas que se iban a tomar para solucionar los problemas que se estaban produciendo. Al final se pudo culminar el proceso de matriculación dentro de plazo de manera satisfactoria para todos.

En la consulta 20/13510, a través de las redes sociales, se dirigieron unos padres que se habían trasladado recientemente de domicilio y su hijo, a mediados de septiembre, aún no estaba escolarizado. Habían solicitado plaza en un centro público situado en el área de influencia de su residencia. La pregunta concreta que nos trasladaban era si podían asignar al menor a un centro situado fuera del área de influencia. Según el Decreto 21/2020 (especialmente el art. 51) dado que la solicitud de escolarización de su hijo se había realizado fuera de plazo, entraba en un procedimiento extraordinario de adjudicación de plaza, en el que se atendía prioritariamente la escolarización y no la cercanía del domicilio familiar o lugar de trabajo. De ahí que el menor pudiera ser escolarizado en cualquier zona. En todo caso, nos prestamos a estudiar su caso si discrepaban de la asignación de centro.

En otra consulta, la madre de una menor de tres años nos explicaba que solicitó plaza para su hija en el colegio que ella consideró el mejor para su educación. Al parecer, no le puntuaron adecuadamente su solicitud por lo que su hija no consiguió plaza en el colegio y le asignaron un centro educativo muy alejado de su domicilio. Había presentado la oportuna reclamación, pero a la fecha en que comenzaba el curso escolar, aún no había recibido respuesta, por lo que la invitamos a que nos enviara un escrito de queja para su estudio y posible intervención.

Otro grupo importante de consultas son las que se refieren a **deficiencias en las infraestructuras de los centros educativos**. En la consulta 20/15672 la representante de padres y madres de un centro educativo de la provincia de Málaga nos indicaba que el alumnado no podía salir al patio para el recreo, así como deficiencias en las clases de educación física y que no disponían de comedor escolar.

Por último destacamos la consulta 20/15451. Desde la Asociación de Padres y Madres y la propia dirección de un Centro de Educación de Málaga, nos trasladaban la difícil situación en la que se encontraban ya que dicho centro contaba con un aula de educación especial con alumnos totalmente dependientes, todos ellos con una discapacidad por

encima del 90%. Sólo cuentan con una monitora de Educación Especial para acciones como: alimentación a través de botón gástrico, cambio de pañales, mover de posición y de mobiliario a alumnado con discapacidad motriz grave, actividades comprendidas en programas de autonomía, desplazamiento, a la vez que para mantener las medidas COVID en este alumnado totalmente dependiente: aseo de manos, mascarilla, etc.

El equipo Técnico Provincial ha solicitado al principio del curso un segundo profesional para la atención de este alumnado pendiente de aprobación por parte de Consejería. Este nombramiento no ha tenido lugar. Para colmo la única monitora con la que contaban se había dado de baja por incapacidad temporal y para la sustitución les informaban de que no se realizaría en un plazo inferior a 40 días. Estos alumnos con necesidades tan especiales se encontraban desatendidos y sin recibir la atención que requerían. Solicitaban nuestra colaboración para que esa vacante se cubriera en el menor tiempo posible.

### 3.2.2.3 Vivienda

La necesidad de vivienda es, como todos los años, una de las principales cuestiones de consulta en la Institución. Más de 1.600 consultas se han recibido este año en relación a esta problemática, de las que en cerca de 500 casos había menores involucrados.

El drama de los desahucios y lanzamientos de vivienda es un problema de difícil solución. Las personas acuden manifestando que no tienen un hogar para vivir con su familia, que llaman a distintas administraciones y no se les ofrecen soluciones, llegando a pedir orientación sobre qué les pasaría si ocuparan una vivienda. Nos trasladan la imposibilidad de encontrar un alquiler que puedan pagar con sus escasos ingresos, la falta de alquileres sociales y el miedo a verse expulsados de sus viviendas o a no recibir las ayudas que están esperando.

En este año 2020, la crisis sanitaria y económica causada por la pandemia ha puesto más de relieve este grave problema que llevamos denunciando en nuestra Institución desde hace un par de décadas.

La insuficiente oferta del mercado de alquiler de vivienda, la falta de un parque público de viviendas, la profusión de alojamientos turísticos en las grandes ciudades, la subida de los precios del alquiler y la pérdida

del poder adquisitivo de los salarios, junto con unas políticas de vivienda que se han revelado insuficientes, tienen como consecuencia que un gran número de hogares andaluces no puedan acceder a una vivienda digna y adecuada.

Esta situación se manifiesta sobre todo en la población más vulnerable ya que la vivienda constituye una necesidad básica en la vida de cualquier persona y aunque, tanto la Constitución española en su artículo 47, como nuestro Estatuto de Autonomía de Andalucía en el artículo 25 contemplan el derecho a una vivienda digna y adecuada, estamos lejos de poder decir que se cumpla.

En el mes de octubre una señora nos contaba con desesperación que había sido desahuciada el pasado 21 de octubre. Tenía un hijo menor de edad, convivía en aquellos momentos con su hermana y las relaciones eran conflictivas debido a que la vivienda sólo contaba con dos dormitorios y ella y su hijo debían dormir en el salón. Había acudido a los Servicios Sociales municipales, a la Alcaldía, a la empresa municipal de la vivienda y estaba incluida en el Registro Municipal de Demandantes de Vivienda, pero nadie le solucionaba el problema.

Este año hemos atendido más de 300 consultas de personas que iban a ser desahuciadas, la mayoría familias con menores a su cargo y en riesgo de exclusión social y que tras el desahucio no tenían posibilidad de alquilar una nueva vivienda, ya fuera por falta de ingresos o por los precios de unos alquileres que no podían afrontar o debido a que no había nadie dispuesto a alquilar una habitación.

A pesar de la suspensión de los desahucios y lanzamiento de viviendas durante el estado de alarma cuando afectaban a personas arrendatarias vulnerables sin alternativa habitacional, reguladas por el Real Decreto-ley 11/2020 de 31 de marzo, han sido muchas las que se ven amenazadas por dichas medidas, hecho que se puso de manifiesto en multitud de llamadas producidas entre octubre y diciembre y que siguen pendientes de orden de desahucio por ejecutar.

Otra arista de este problema de necesidad de vivienda es la de las personas que ocupan viviendas sin título. En la consulta 20/13532 la mujer que se puso en contacto con nosotros dijo que padecía una enfermedad crónica, su unidad familiar estaba compuesta por sus dos hijos y su pareja, que también sufría una discapacidad. Siempre según

ella, por diversos motivos familiares y económicos ocupó una vivienda en Málaga. Al parecer les habían visitado representantes de AVRA para poder regularizar la ocupación de la vivienda y estaba recopilando toda la documentación que les habían exigido. Acudía a esta Institución para que le ayudáramos a regularizar el uso de la vivienda.

Ante la falta de oferta de vivienda pública en régimen de alquiler, una solución que se propone por parte de las Administraciones Públicas es ofrecer unas ayudas en materia de alquiler de vivienda, enmarcadas dentro de las políticas de fomento del alquiler. Existen distintas ayudas y subvenciones para los colectivos con mayores dificultades para acceder a una vivienda y cuyo alquiler mensual no supera los 600 euros quedando también la posibilidad de acceder a las ayudas al alquiler a personas en situación de vulnerabilidad o con ingresos limitados de la Junta de Andalucía.

Sin embargo estas ayudas al alquiler de vivienda siguen provocando consultas y protestas de los ciudadanos por la mala gestión y el retraso en su tramitación. Y son ya tres ejercicios en los que cientos de personas denuncian estos retrasos. 520 personas se han dirigido para plantear la cuestión de cuándo van a cobrar esas ayudas debido al retraso que acumulan, falta de información sobre la tramitación de los expedientes, desconocimiento sobre si se han podido quedar fuera de la convocatoria ya que, aunque cumplen con los requisitos, no habían podido presentar la solicitud en los primeros días, etc.

En Octubre de 2020 una persona que estaba a punto de ser desahuciada, nos decía: *"Desde el pasado mes de marzo no puedo hacer frente al pago de alquiler de mi vivienda de 380 euros mensuales. Percibo la Renta Activa de Inserción de 430 euros y mi marido 215 euros de prestación por desempleo. Tenemos una hija dependiente. Estamos inscritos en el Registro municipal de demandantes de viviendas. Nuestra trabajadora social nos ha ayudado en muchas ocasiones a pagar el alquiler. Solicitamos las ayudas al alquiler del año 2018 en el mes de Enero, pero me han dicho que al solicitarlo tan tarde ya no hay presupuesto para nosotros. Lo único que sé es que me van a desahuciar y no sabemos a donde ir. Necesitamos su ayuda señor Defensor"*.

Hemos buscado antecedentes de esta familia, a la que estamos atendiendo desde el año 2017 en que acudieron por primera vez porque el banco les quitó su vivienda al no poder hacerse cargo de la hipoteca, debido a que el

marido de la interesada quedó en desempleo. Desde entonces transitan por un camino de dificultades que amenazan con dejarles de nuevo en la calle. Como bien sabemos, el derecho a la vivienda es universal, pero cada vez son más las personas que se ponen en contacto con nosotros para hacernos llegar diferentes asuntos y problemáticas respecto a esta. Entre las que destacan los desahucios, la dificultad de acceso a una vivienda digna, etc. Asuntos que despiertan sentimientos de ansiedad, frustración y desesperación por la imposibilidad de solucionar dichos problemas.

Todo esto se ha visto agravado por la COVID-19, debido a que muchas personas han perdido sus puestos de trabajo o han visto reducidos sus ingresos, situación que ha impulsado la pérdida de la vivienda o un empeoramiento de las condiciones de estas, que les impiden solucionar otros problemas que les van surgiendo, afectando a los menores que tengan a su cargo de forma directa.

Pero debemos destacar que las medidas de protección que se tomaron respecto a este tema durante el estado de alarma, han hecho que estas circunstancias no sean tan devastadoras para el entorno familiar, ya que se han visto protegidos durante el mismo. Aunque es cierto que se encuentran llenos de incertidumbre por el qué pasará cuando todo termine.

Si a esto le añadimos el **precio de la vivienda y la escasez de vivienda pública** la situación empeora aún más. Debemos resaltar la demora en la resolución de las ayudas para solventar la situación de impago. Respecto a este asunto destacamos la **C20/7098** en la que un matrimonio con cuatro hijos menores nos cuenta que solicitaron la ayuda al alquiler en diciembre y ahora se ven sin ella. Consideran injusta la actuación de la Administración. Disponen de 850 euros de la pensión del marido para 6 personas.

La ciudadana afirma que los servicios sociales no le ayudan por tener ese ingreso y le informan de que no tiene derecho a ninguna prestación, a pesar de que ella es parada de larga duración.

Otra problemática muy común es la **situación pésima para el desarrollo de los menores en la que se encuentran muchas de las viviendas**. Una de las usuarias (C20/2679), nos cuenta lo siguiente: *“Hola buenas puedo hacer una pregunta hace años en mi ayuntamiento me adjudicaron una vivienda. Tengo un hijo menor con neumonía y otro con hipotiroidismo*

*congénito, la casa que me dieron tenía muchos problemas de humedad, tiene una escalera de madera, ya que es como un duplex, llevo varios años esperando y se me hacía muy difícil vivir aquí por el tema de mi hijo..., mi lucha es continua, ya que hace dos años le diagnosticaron tdah y epilepsia,... he hablado con la alcaldesa contándole mi situación y diciéndole que la vida de un niño está en peligro y no me hacen caso, además de la casa, la cocina tiene todos los azulejos caídos..., hay un montón de moscas por la humedad. Necesito que me ayuden”.*

También es importante mencionar la diferencia en el modo de vivir de estos menores con sus familias en función de las condiciones de las viviendas. No es lo mismo estar confinado en una casa unifamiliar, amplia, con jardín y luz natural, que en casas muy pequeñas, sin apenas luz ni espacios abiertos, como otras familias que nos trasladaban.

A través de nuestras Redes Sociales se nos hacía la siguiente reflexión:

*“Quédate en casa”, es la premisa, el eslogan.*

*“Quédate en casa”, dice el futbolista, abrazado a su esposa mientras sus hijos corren por los 400 metros cuadrados de su hogar.*

*“Quédate en casa”, dice el político, mientras elige en cuál de sus propiedades pasará la cuarentena.*

*Al margen, los barrios invisibles, las “casas” 4x4, de chapa y cartón, donde el frío es FRÍO y el calor abraza y marea.*

*Esas casas, donde lo que ganaste ayer, es la comida de hoy.*

*Donde, si no ganaste ayer, no hay comida hoy.*

*Donde se conocen las medidas sanitarias, pero es imposible cumplirlas. **Con miedo, pero sin medios.***

*Afuera el virus, adentro el hambre, las caras de tus hijos, la decepción, la incertidumbre, la desesperanza ¿Nos cuidamos entre todos?”*

### 3.2.2.4 Situación de vulnerabilidad

Desafortunadamente cada vez son más los menores que se encuentran en situación de vulnerabilidad, hecho que ha empeorado más aún debido a la crisis sanitaria en la que estamos inmersos. Por ello, es una necesidad urgente garantizar el desarrollo pleno de los menores en unas condiciones

óptimas. Para eso, se deben cubrir las necesidades básicas tanto de ellos como de su entorno familiar.

Es importante el número de llamadas en las que se nos ha denunciado **la situación de riesgo en la que viven algunos menores**. Por ejemplo, un vecino de un pueblo de Sevilla denunciaba que *“en su zona habitaba un menor, de 11 años, cuya madre era consumidora de estupefacientes y de alcohol, que el menor no salía a la calle a jugar, y aunque asistía al centro educativo, tenía muchas faltas de asistencia”*.

En otra consulta, un vecino de un pueblo de Córdoba nos trasladaba que *“en su bloque habitaba una familia compuesta por la madre y dos hijos, uno de ellos de dieciséis años y el otro de dos. Este último pasaba la mayoría del tiempo solo, a veces lo cuidaba el hermano mayor; dormía en el suelo; estaba habitualmente sucio y no veía que saliera de la vivienda salvo acompañado de la madre, que él había visto que lo maltrataba (en aquellas fechas el menor tenía una mano escayolada que le impedía el movimiento)”*.

En Agosto, un menor de 16 años nos trasladaba su situación: *“su madre había venido manteniendo con él una situación de maltrato físico y psicológico durante años; él había intentado suicidarse. El propio menor fue el que calificó a su madre como inestable mentalmente y narcisista pues anteponía sus intereses a los de la familia. Sus padres se estaban separando y vivía con su padre en casa de su abuela paterna. En aquellas fechas había ido a recoger sus pertenencias a casa de su madre y ésta le agredió y le insultó. Debía volver al domicilio de su madre y temía que la situación volviera a repetirse”*.

En todas estas consultas escuchamos a las personas e intentamos averiguar si ya se han puesto en contacto con las autoridades locales o autonómicas con competencia en esta materia. En caso contrario, intentamos explicar la forma de ponerse en contacto con ellas, las medidas preventivas que pueden tomarse y nuestra posibilidad de supervisar dicha actuación.

También son frecuentes las situaciones de riesgo de **los menores por el alcoholismo o drogadicción de sus progenitores**. La interesada nos traslada que *“su hija de 14 años, de la que tiene la custodia, se encuentra viviendo con su padre en malas condiciones y está en riesgo. Están separados, y ella está pendiente de entrar en un centro de rehabilitación (Amanecer). Afirma que en la vivienda del padre conviven 8-10 personas más que consumen drogas junto a su hija, que no tiene horarios, ni se atienden sus necesidades básicas de higiene y alimentación. Ya pusieron en conocimiento de los Servicios*

*Sociales, hace unos años, que el padre echó a la menor de casa a las 4 de la madrugada*". Desde el Servicio de Información orientamos a que contacte con los Servicios Sociales municipales para denunciar la posible situación de riesgo de la menor, así como con el Servicio de Protección de Menores de Sevilla, le facilitamos forma de contactar con ellos, así como el teléfono de notificación de la Junta de Andalucía de situaciones de maltrato de menores, quedando a su disposición por si en algún momento necesita nuestra ayuda.

La situación sanitaria y económica por la que estamos atravesando ha fomentado más aún las **situaciones de riesgo en el entorno social y familiar de los menores**. En la consulta **20/9611** una madre denuncia posibles abusos sexuales a su hija menor de cinco años por parte de su padre: *"La interesada nos cuenta en una larga conversación que está separada de su ex pareja por violencia de género. Tiene la custodia y están reguladas las visitas en un Punto de encuentro familiar. Ha realizado una denuncia de maltrato por parte del padre hacia la menor en visitas anteriores, así como abusos sexuales (denuncia archivada). Existen informes del alto riesgo de agresión del padre a la menor. Aun así nos indica que no están haciendo todo lo que pueden por su hija. Han estado suspendidas las visitas durante un tiempo por el daño emocional causado a la menor y por la petición del equipo psicossocial, al igual que durante el confinamiento por COVID-19, pero a partir del 31/7/2020 se tienen que reanudar visitas a petición de la jueza, cuyas decisiones cuestiona constantemente. Está desesperada, llora desconsolada y afirma que recibe amenazas constantes de su ex pareja: "te voy a matar sin tener que hacer sangre"*.

Ante estas situaciones nuestra Institución intenta recabar todos los datos posibles para poder trasladar la información a los servicios sociales correspondientes en cada caso. Cumpliendo así con lo que ordena la ley 1/1998, de 20 de abril, de los Derechos y Atención al menor en Andalucía, que impone la obligación a cualquier persona o entidad, y en especial, a las que, por razón de su profesión o finalidad tengan noticia de una situación de riesgo o desamparo de un menor están obligadas a comunicarlo a cualquier autoridad, la cual de forma inmediata, lo pondrá en conocimiento de la Administración competente.

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 ayudarle. 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”.*

Finalmente, este 2020 se ha podido comprobar la **fragilidad económica que sufre la mayoría de las familias andaluzas**, las cuales aún no se habían terminado de reponer de la crisis anterior y han sufrido de forma devastadora las consecuencias económicas de la pandemia, llegando a un estado de angustia e incertidumbre fruto de la escasa información y dificultad de acceso a los diferentes recursos, que resultaban y resultan imprescindibles para que la mayoría de estas familias pueda subsistir. Teniendo en cuenta los relatos que nos trasladan las personas que se dirigen a esta Institución, ya sea de forma presencial o por medios no presenciales (conversaciones telefónicas, redes sociales o correos electrónicos), **muchas unidades familiares se han quedado sin ningún**

## **tipo de ingreso y, lo que es más grave, sin ningún tipo de ayuda por parte de las Administraciones Públicas.**

La situación es verdaderamente preocupante en determinados barrios y sectores de la población que tras la declaración del estado de alarma y el cierre de muchas negocios y actividades, se han quedado sin ingresos o estos se han visto reducidos. Desgraciadamente, Andalucía encabeza el triste listado de los barrios más pobres de España, con Sevilla situada con los tres barrios más necesitados, seguida de Córdoba, Cádiz y Málaga.

La precariedad laboral y social que está provocando la crisis sanitaria está alcanzando a personas y familias que nunca antes se habían visto en situación de necesidad, al mismo tiempo que se agudiza en aquellos colectivos que ya venían padeciendo esta situación. Las necesidades están aumentando y según todos los datos de que vamos disponiendo, se prevé que aumente el desempleo en los próximos meses.

Resaltamos un relato que creemos que sirve para expresar la situación por la que atraviesan muchas familias andaluzas:

*“Buenos días, hoy Martes, 29 de abril del 2020 escribo una carta al defensor por mi situación insostenible actualmente. Mi nombre es (...): Soy una chica de 25 años, madre de 1 hija de 4 años, y futura madre de mi hijo gestante de 7 meses. Actualmente en paro sin cobrar ninguna mísera ayuda del estado y de ningún otro lugar. Mi pareja está en un ERTE, estaba asegurado dos horas a la semana, y la ayuda desciende a 73 euros. Pago un alquiler de 550 euros, y como comprenderás si no pagamos nos echarán del piso. No nos da ni para pagar el alquiler, ni agua, ni luz, ni gas, y muchísimo menos para comer. He llamado al 010, Cruz Roja, asuntos sociales, Cáritas entre otras asociaciones y ninguna de estas, después de 2 semanas me ha ofrecido ayuda.*

*El trato que he tenido hasta día de hoy es de desamparo en mi situación actual ya que no me han ayudado... hasta estos momentos, ni una llamada de teléfono, ni un correo electrónico, ni comida. ¿Cómo le dice usted a su hijo que no hay comida? ¿Que no hay leche? ¿Que tengo que hacer? Quizás la respuesta está en morirme de hambre yo y mis futuros hijos por la mala organización de asuntos sociales por no ayudar a los más desfavorecidos. Soy solo una simple madre pidiendo ayuda para sus hijos y para nuestra familia. Solo*

*soy una voz de cientos de familias que estarán pasando por esto desgraciadamente. Muchas gracias y un saludo”.*

**Uno de los instrumentos para poder paliar estas situaciones en Andalucía es la Renta Mínima de Inserción Social**, que contempla que en el plazo de dos meses desde que se recibe la solicitud se concedería una prestación económica a las personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad. Sin embargo comprobamos a través de las quejas que recibimos y de las respuestas de la administración que esta protección está lejos de producirse dentro de plazo. Son muchas las peticiones de intervención que nos llegan al haberse sobrepasado con amplitud el plazo de dos meses para resolver estas solicitudes (en algunas provincias se supera el plazo de 18 meses de retraso)

Una situación realmente frustrante es la que quedan los niños, niñas y adolescentes, con verdaderas dificultades al no tener recursos para llevar una alimentación saludable, para la educación, para desarrollarse plenamente, en definitiva, para vivir.

### 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.

### 3.2.2.6 Extranjería

Desde hace años la Oficina de Información y Atención a la ciudadanía del Defensor del Pueblo Andaluz ha venido prestando una labor de acompañamiento y asesoramiento a muchas personas migrantes con respecto a la situación de sus autorizaciones de residencia, información sobre trámites, la dificultad de los menores para obtener o renovar su autorización; así como información sobre los procedimientos de nacionalidad.

Como en otras materias, muchas de las consultas hacen referencia a la imposibilidad de contactar con la Oficina de Extranjería y al retraso o falta de citas para la grabación de las huellas que permita expedir la Tarjeta de Identidad de Extranjeros.

La situación, debida al cierre de las Oficinas y el retraso en la asignación de las citas, ha sido uno de los problemas que más quejas ha provocado de los ciudadanos extranjeros, por la imposibilidad de demostrar su situación de residencia ante su trabajo o ante cualquier identificación de las autoridades, ya que la obtención del documento de identidad de extranjero es una obligación para aquellos a quienes se les haya concedido una autorización de residencia y/o trabajo y en las circunstancias de ese momento les resultaba imposible de obtener.

Una ciudadana, nos trasladaba los problemas de su hija sin ningún tipo de documentación, para conseguir la autorización, y que lleva en España desde el año 2005, sin que hasta el momento pudiera regularizar su situación. Tenía que sacar además el título de familia numerosa y sin documentación no le recogían la solicitud. Al final, y tras nuestra intervención con la Oficina de Extranjería, le habían conseguido la autorización de residencia pero no podían grabar la huella para que le fuera tramitada la tarjeta de identidad de extranjeros.

Puestos en contacto con la Oficina de Extranjería de Sevilla nos informaban que eran conscientes de dicho problema y del retraso de los Servicios

Policiales de extranjería en documentar a los extranjeros que habían sido beneficiarios de una autorización.

Nos comunicaban que desde la Dirección General de Migraciones se habían dictado Instrucciones para que cuando se concedieran autorizaciones de residencia o estancia, se asignara cita previa para la emisión de las correspondientes Tarjetas de Identidad de Extranjeros y que se **hiciera constar en las resoluciones de autorizaciones, que las mismas habilitaban de manera provisional para el ejercicio de los derechos de cada tipo de autorización, sin perjuicio de la presentación de la correspondiente Tarjeta de Identidad de Extranjero, cuando puedan ser expedidas.**

Desde el Defensor del Pueblo Andaluz, valoramos las nuevas Instrucciones que se han venido aprobando por la Dirección General de Migraciones en materias en las que habíamos intervenido en otros ejercicios y que atañen a menores. Gracias a ellas muchos solicitantes han podido regularizar su situación.

Mencionamos entre otras:

**Instrucción 1/2020 que habilita a menores extranjeros en edad laboral para trabajar.** Permite que la autorización de residencia, expedida a favor de los menores extranjeros, habilite para el ejercicio de la actividad laboral por cuenta ajena en el momento en el que éstos alcancen 16 años de edad, sin necesidad de ningún otro trámite administrativo en materia de extranjería. Esta fue una de nuestras recomendaciones que se plasmaron en el documento de síntesis de los defensores del pueblo para la 34ª jornada de coordinación sobre la atención a los menores extranjeros no acompañados, celebrada en Sevilla en el año 2019.

**Instrucciones DGM 4/2020 sobre la flexibilización del requisito de medios suficientes en la tramitación de autorizaciones de residencia por reagrupación familiar.** Ha permitido que se puedan tener en cuenta situaciones de crisis económicas por las que pasan en la actualidad muchas familias y permite flexibilizar los requisitos para conseguir la regularización y reagrupación de los hijos e hijas, nacidos en España o en el exterior.

**Instrucciones DGM 8/2020 sobre la residencia en España de los progenitores, nacionales de terceros países, de menores ciudadanos**

**de la unión, incluidos españoles** (arraigo familiar). Esta instrucción ha permitido que muchos padres y madres, de hijos de españoles de origen, que se encontraban en España en situación irregular puedan regularizar su situación, por un periodo de 5 años, sin necesidad de tener que aportar contrato de trabajo. Esta era una demanda que venía realizándose desde la aprobación del Reglamento de extranjería ya que nos encontrábamos con la paradoja de que los padres de algunos niños españoles no estaban en situación legal en España.

La acumulación de retrasos en los expedientes de nacionalidad española es otro de los temas recurrentes en esta materia. Hijos que han nacido en España de padres extranjeros, o niños que llevan ya un tiempo con residencia legal en España y que han tramitado la solicitud de nacionalidad y que están con expedientes que acumulan retrasos de más de seis años. Es importante señalar que el plazo para resolver estos expedientes es de un año desde la recepción, y en la actualidad todavía existen expedientes sin resolver desde el año 2014. Desde el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, nos comunican que se ha puesto en marcha un plan de choque para resolver estos más de 300.000 expedientes, confiando en que las previsiones de resolución se cumplan, debido a que son muchas las personas implicadas que necesitan que su derecho a participar de una manera activa en la ciudadanía se vea cumplido: derecho al voto, situación de nacional para acceso a la función pública, etc.

No podemos olvidar además que estos retrasos afectan, no solo a los solicitantes, sino también a sus familiares más directos que no pueden optar a su documentación por la vía de la reagrupación comunitaria hasta que los expedientes estén debidamente resueltos y notificados.