



## 3.2.2. Temáticas de las consultas

...

### d) Derecho a recibir amparo y protección de los poderes públicos.

Las consultas recibidas constatan **la presencia abrumadora de niños y niñas en las unidades de convivencia afectados/as por insuficiencias relativas a las prestaciones económicas para la garantía de ingresos mínimos que satisfagan sus derechos de bienestar y protección.**

En relación a ello, comprobamos cómo se ven vulnerados sus intereses superiores cuando estos ingresos mínimos son negados, retirados o demorados.

Un ejemplo de ello se muestra en el siguiente relato: *“Os escribo porque no puedo más, estoy en unas circunstancias económicas muy difíciles, sin trabajo, buscando trabajo como las locas y no me sale nada a día de hoy ni para limpiar una casa por horas, lo que yo quiero es trabajar bien lo sabe Dios. Pago 200 € de alquiler por una casita pequeña. Llevo 3 meses sin pagarle al casero el alquiler, me denegaron la Ayuda del Ingreso mínimo vital, porque había más gente empadronada, y yo ya no vivía ahí. Los servicios sociales no me están ayudando, me siento desamparada, eché una ayuda pequeña en abril y todavía no llega nada, escribí un e-mail al Alcalde y nada. Tengo a mi hijo que está mal de salud, padece Diabetes mellitus tipo 1, es insulinodependiente. No puedo más, he pensado en ejercer la prostitución para poder pagar el alquiler de esta casa, pero me da mucho miedo, la verdad, también tengo 50 años y prostituirse a esta edad la verdad no me veo capaz. Por favor ¿podrían ponerse en contacto con los servicios sociales para que me ayuden? No sé ya donde acudir. Gracias”*(consulta 23/14955).

El desarrollo social de un territorio está ligado a la calidad de vida de sus ciudadanos/as, especialmente al bienestar de la infancia y la satisfacción de sus necesidades y derechos.

**La pobreza en la infancia limita oportunidades y provoca desigualdad.** Tener acceso a unas condiciones de vida dignas y a unos ingresos suficientes son signos de sociedades equitativas y cohesionadas. En garantía de ello, se establecen las prestaciones sociales como la Renta Mínima de Inserción Social o el Ingreso Mínimo Vital. Sin embargo, **la demora en la gestión de estas prestaciones, el exceso de burocracia y, especialmente, la falta de apoyo personalizado en la tramitación de las mismas, vuelve a conformarse como un elemento de empobrecimiento y precariedad en las familias solicitantes.**

Muchas familias necesitan recurrir a los Servicios Sociales comunitarios para que éstos puedan valorar sus circunstancias personales y activar cuantos recursos y prestaciones estén a su alcance para paliar la situación en la que se encuentran. Los Servicios Sociales, por tanto, cobran un papel fundamental en las vidas de muchas familias. Las características de este servicio deberían caracterizarse por la facilidad, simplificación y accesibilidad de la ciudadanía. Sin embargo, **la dotación de los recursos es insuficiente, la exigencia de cita previa y la burocracia asociada unida a que el personal se encuentra completamente colapsado y no puede atender correctamente a la demanda de la ciudadanía, hace muy difícil el acceso a este apoyo fundamental para las familias.**

Citemos algunos ejemplos. Una madre desesperada nos contaba que en junio de 2022 solicitó cita con su Unidad de Trabajo Social (UTS) a través del teléfono del Ayuntamiento de Sevilla el 010. Le tomaron nota para darle una cita y, aunque ha llamado posteriormente, le dicen que tiene que esperar. Ha llamado directamente a la UTS y le dicen que las citas tardan muchos meses. Tiene cuatro menores a su cargo y sólo percibe la Renta Activa de Inserción. Está desesperada y no entiende cómo es posible que no la atiendan en Servicios Sociales (consulta 23/823).

En otro caso, la interesada manifiesta que percibe el Ingreso Mínimo Vital (I de unos 500 euros). No puede hacer frente a los gastos de suministro de luz y agua y hace mucho tiempo solicitó cita con su trabajadora social. Expone que desde la pandemia en 2020 solo le dan citas telefónicas y ahora le ha pedido unos documentos para tramitarle una ayuda económica para pagar esas facturas y cuando acude a presentarlos le dicen que tiene que pedir otra cita porque si no tiene que ser por internet. No cuenta con competencias digitales para el uso de esa vía. Necesita ayuda y se siente sola e indefensa (consulta 23/14955).



**Se hace urgente tomar medidas que contribuyan a paliar esta situación, implementando cambios en el acceso a las prestaciones y servicios a la ciudadanía con especial atención a aquellas familias en las que convivan niñas, niños y adolescentes en situación de pobreza y/o exclusión social o en riesgo de estarlo.** Es preciso dotar de apoyos a los Servicios Sociales que, por necesidad, se han convertido en meros tramitadores/gestores, para que cuenten con tiempo y espacio para acompañar a estas familias, evaluarlas, apoyarlas y garantizar el derecho a la protección de los niños y niñas que conviven en ellas.

### e) Menores en Situación de Riesgo

La Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección Integral a la Infancia y la Adolescencia frente a la Violencia, regula, en su Título II, el deber de comunicación de las situaciones de violencia. En este sentido, se establece un deber genérico que afecta a toda la ciudadanía que pudiera tener conocimiento o advirtiera indicios de la existencia de una posible situación de violencia ejercida sobre una persona menor de edad.

Así, desde la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía de la Defensoría, recogemos y gestionamos todos los datos que nos aporta la ciudadanía comunicando la posible situación de riesgo de personas menores de edad. En estos casos recogemos toda la información con la que cuenten para poder valorar la derivación a los Servicios Sociales con competencias para evaluar el posible riesgo notificado. Estas comunicaciones pueden provenir de profesionales, familiares de menores o bien ciudadanos y ciudadanas que en su vida cotidiana, detectan situaciones que consideran que pueden atentar contra niños y niñas.

**Esta colaboración por parte de la sociedad civil es una herramienta esencial para la detección precoz de situaciones de violencia sobre los niños y las niñas,** así como la correcta coordinación entre los organismos públicos que intervienen en la protección de menores en Andalucía.

...