

## 3.2. Consultas

### 3.2.1. Datos cuantitativos

Como se ha señalado, durante el año 2023 se han recibido **2.966 consultas** referidas a asuntos relacionados con la infancia y adolescencia.

Las consultas recibidas se han realizado a través de las diferentes vías que ofrece la Institución, si bien, **la mayoría fueron de forma telefónica** mediante los números de teléfono (954 212121 y el gratuito 900 212124). Asimismo un destacado número de consultas de la ciudadanía se realizaron de forma telemática a través de las diferentes redes sociales y los dos dominios [www.defensordelpuebloandaluz.es](http://www.defensordelpuebloandaluz.es) y [www.defensordelmenordeandalucia.es](http://www.defensordelmenordeandalucia.es) disponibles. En menor porcentaje fueron las consultas de tipo presencial.

Respecto al sexo de las personas que formulan las consultas, debemos señalar que **más del 69% del total de estas consultas están planteadas por mujeres**, frente al 29% por parte de los hombres en materias que afectan a la infancia y adolescencia. Seguimos notando que términos como vulnerabilidad, infancia y mujer continúan estando estrechamente ligados y el hecho de ser mujer, niño o niña, constituye un factor de riesgo de exclusión social.

**Durante 2023 se han recibido casi 3.000 consulta en materia de infancia y adolescencia presentadas mayoritariamente por mujeres**

Los datos muestran que las madres en hogares monomarentales se enfrentan a mayores dificultades en el mercado laboral. La dificultad de conciliar la crianza y el trabajo, la mayor necesidad de apoyo de redes sociales y para poder trabajar se suma a la discriminación por sexo que las mujeres sufren en el mercado laboral y esto repercute en los menores convivientes y su acceso a recursos.

En cuanto a la procedencia de las consultas, la provincia con mayor incidencia es **Sevilla** con un 33,92% del total, le siguen Málaga con un 15,61% y Cádiz con un 11,19 % del total de atenciones realizadas en materia de infancia y adolescencia. En último lugar se encuentra la provincia de Jaén con un 3%.

## 3.2.2. Temáticas de las consultas

A continuación se detallan las diferentes temáticas que la ciudadanía ha planteado en sus consultas y en las que, en mayor o menor medida, se encuentran comprometidos los derechos de las personas menores de edad.

### a) Derecho a la salud

Las consultas referentes a la salud en el ámbito de la infancia han sido de temáticas variadas, aunque una vez más destacan las relacionadas con la **insuficiencia de profesionales en los servicios de pediatría** que aseguren una pronta atención de calidad hacia la infancia y adolescencia andaluza. Este asunto cobra especial gravedad cuando se trata de las primeras etapas de vida.

Citamos, como ejemplo, la problemática que nos trasladó una familia cuya bebé de 3 meses se encontraba ingresada desde hacía un mes en la UCI de pediatría de un hospital público andaluz. La bebé precisaba estar conectada a E.C.M.O, se trata de una máquina que realiza las funciones del corazón y los pulmones. La interesada manifestaba que dicha máquina ha fallado (fuga de aire) por la no supervisión adecuada del personal de enfermería. Según nos relataba, las enfermeras les habían explicado que cuentan con la mitad del personal que debería haber para el control de la máquina. El fallo le provocó a la bebé una infección peligrosa. En resumen, nos manifestaban su tremenda indignación por la falta de personal sanitario y nos consultaban cómo intervenir para poder reclamar en su caso (consulta 23/14848).

En otro caso, el interesado nos indicaba literalmente lo siguiente: *“La app para citas no funciona, si llamas al centro de salud no cogen el teléfono y para colmo sin pediatra que atienda a los críos. Llenar urgencias por estar así es de locos, pero no tenemos remedio cuando se niegan a ver a nuestros hijos, ¿qué podemos hacer?”* (consulta 23/1573).

Así mismo, otro ejemplo de ello es la consulta en la que el interesado indicaba que llevaba un mes y medio intentando que le den cita presencial con el pediatra de sus hijos y hasta el momento había resultado imposible. Lo ha intentando a través de Salud Responde telefónicamente, a través de la aplicación informática, etc., y no lo consigue. En su centro de salud no cogen el teléfono. Asegura que el problema es que de dos pediatras que existen en el centro, sólo uno está trabajando pues al otro lo han trasladado de centro (consulta 23/11733).

Una vez más hacemos hincapié en la gravedad de esta situación que afecta a las familias andaluzas y que **evidencia el déficit existente de recursos en el ámbito de la salud de la población infantil y juvenil**. No solamente en lo que a Atención Primaria se refiere, sino de otros recursos que resultan de vital interés en el correcto desarrollo de la pobla-

**Las consultas evidencian déficits de recursos en el ámbito de la salud de la población infantil y juvenil**

## La atención a la salud mental debe constituir una prioridad de las políticas públicas andaluzas

ción infantil como es el acceso a la **Atención Temprana**. La ciudadanía nos consulta cómo agilizar los trámites para el acceso a este servicio, que tiene como característica concreta la recomendación de iniciarse con la mayor celeridad posible. El refuerzo y ampliación de la Atención Temprana en Andalucía debe ser una prioridad para las políticas públicas en nuestra comunidad.

Otras consultas tienen que ver con la **disconformidad por parte de las familias, con criterios médicos o trato recibido por profesionales de la salud respecto a sus hijos e hijas menores**. Es el ejemplo de la consulta que nos dirige un padre que se muestra disconforme con la decisión médica del equipo del Hospital de no administrar cierto medicamento a su hija recientemente diagnosticada de diabetes. Asegura que, pese a que le han recetado otro que se aplica por vía intravenosa, teniendo en cuenta las circunstancias y necesidades de su hija, este medicamento debería ser recetado en su formato como inhalador. El interesado asegura que tras estudiar los requisitos que deben tener los pacientes para que se les recete éste, comprobó que su hija los cumple; por ello, instó reclamación al SAS (consulta 23/11733).

Como hemos venido dejando constancia, **la salud mental de la población infantil y adolescente es un tema de gran preocupación para esta Defensoría**. La recurrencia de consultas relacionadas con ella se ha convertido en un asunto transversal en la mayor parte de las atenciones que nos llegan.

En el [informe de 2022](#) de esta Defensoría alertamos de los déficits que presenta el Sistema público andaluz para la atención de aquellos niños, niñas y adolescentes con patologías mentales, del mismo modo que abordamos el incremento de las conductas suicidas.

**Y en este contexto abogamos para que este tema fuese una prioridad en las políticas públicas andaluzas**. Es importante contar con un sistema público que permita la detección y el acceso a la salud mental a las niñas, niños y adolescentes y especialmente a los que se encuentran en situación más vulnerable. Este reto supone la necesidad de una coordinación eficiente y ágil entre administraciones y un aumento de los recursos que garantice el acceso y atención de calidad que nuestra población menor de edad y sus familias merecen.

### b) Derecho a la educación

Los temas abordados en las consultas con el derecho a la educación durante el ejercicio de 2023 **han sido principalmente los siguientes**: demora en el cobro de becas educativas de transporte, cheque escolar de 100 euros para menores con necesidades educativas especiales; asuntos relacionados con la escolarización y plazas en centros; demanda de aumento de plantilla o celeridad de sustitución de profesionales. Así mismo han cobrado una vez más gran protagonismo las peticiones de aumento de profesio-

nales de educación especial: personal técnico de integración social (PTIS) y profesionales expertos en Pedagogía Terapéutica (PT). **Un año más las familias trasladan la necesidad de mayor apoyo en el aula a sus hijos e hijas con necesidades educativas especiales.**

Respecto **al abono o la demora en la resolución de becas** de estudios, ya sea por la dificultad de comunicarse con la administración para pedir información sobre las solicitudes y

estados de expedientes de becas, o porque resulta imprevisible la fecha en la que las familias pueden contar con dichas cuantías (llegando a demoras de años), las personas nos trasladan que las becas educativas deben conformarse como un recurso estable y seguro para las familias, que prevengan la desigualdad en la escuela y faciliten el acceso a materiales y recursos educativos para todo el alumnado por igual y que esto en la actualidad no se está cumpliendo en muchas ocasiones.

Citemos un ejemplo. Una madre de familia monomarental nos contaba literalmente: *“Queremos que nuestros hijos estudien. Hay chicos y chicas que quieren seguir con sus estudios, pero es una odisea por ejemplo para mí. Mi hija termina secundaria, ingresa en primero de bachillerato, genial!!!!. Pero claro, ahora ya los libros no son gratis. Pero no pasa nada, el estado te proporciona unas becas para estos chicos que quieren seguir estudiando y te ayudan en proporción a tus ingresos. Otra vez Genial!!!!!! Lo peor llega cuando haces todos los papeles para echar la beca y tienes que exponer tu vida para que confirmen que es esa tu situación, (en mi caso, familia monoparental), que no tengo ingresos más allá que mi ayuda por ser mayor de 52 años. Y mandas certificados tras certificados, esperas desde el mes de marzo que se solicita la beca, hasta el día de hoy (4 de enero) y no tienes ni un ingreso. Entre libros y materiales para que mi hija iniciara el curso se marcharon 300 euros. Yo cobro 463. Y si se supone que la Junta tiene el dinero destinado para las becas, ¿por qué a 30 de diciembre no ha llegado nada? No me vale que primero se paguen los becados del año pasado, etc. etc. Y lo más triste es que no es mi hija sola, cuántos niños hay que quieren seguir y no pueden, teniendo aprobada una beca que les ayudará en su momento”* (consulta 23/31).

Otra de las dificultades a las que se enfrentan las familias en el ámbito educativo tiene que ver con los aspectos relacionados con la **escolarización**, tanto en la fase ordinaria, que el mes de septiembre y octubre protagoniza las atenciones por parte de esta Defensoría, como en la extraordinaria en caso de necesidad: de cambios de centro, escolarización de hermanos, mudanzas, modificación de las necesidades de las familias, etc.

Una madre nos trasladaba que habían tenido que mudarse desde Madrid con el curso ya empezado con sus tres hijos por necesidades familiares. Que tras solicitar por Anexo 9 escolarización de los menores, cada uno de ellos había sido admitido en un centro diferente. Nos contaba su angustia al tener que sumar al estrés emocional de los menores de haber tenido que dejar sus vidas en otra ciudad, el hecho de tener que ir a diferentes colegios que sus hermanos. Además de las dificultades de conciliación que

## Un año más las familias trasladan la necesidad de mayor apoyo en el aula a sus hijos con necesidades educativas especiales

todo ello entrañaba para sus padres. La respuesta de la administración educativa, en el mes de diciembre se demoró varias semanas, únicamente para indicarle que este curso debían de finalizarlo así.

Entendemos que, dentro de sus posibilidades, desde la administración educativa debe tratarse este tipo de cuestiones con una mayor sensibilidad y atención a las familias, que en ese momento están atravesando especiales circunstancias particulares. Una escuela pública que se esfuerza en educar desde un punto de vista sensible y considerado a su alumnado, debe ejemplificar este talante desde un punto de vista integral, que concierne no sólo al contenido que se trata en el aula, sino a todo lo que conlleva el sistema Público Educativo de Andalucía.

Como hemos señalado, hemos recibido la insistente demanda de las familias de mayores recursos para el apoyo al alumnado con necesidades educativas especiales. Algunas familias nos trasladan que pueden transcurrir años para que el equipo de orientación educativa valore al alumnado desde que el/la tutor/a hace la solicitud tras detectar necesidades de apoyo en los niños y las niñas. Algunas veces, cuando llega su turno ya han finalizado la etapa primaria sin contar con ese necesario recurso.

Los casos más graves incluyen la falta o insuficiencia de Personal Técnico de Integración Social (PTIS) y profesionales expertos en Pedagogía Terapéutica (PT). El objetivo de estos profesionales es que estos niños y niñas con necesidades especiales, cuyo dictamen de escolarización establece que necesitan apoyo específico, se integren todo lo posible en un aula. Para cierto alumnado, la carencia de estos profesionales implica directamente no poder acudir a la escuela pues no contará con el apoyo y la seguridad que precisa para desenvolverse de forma autónoma en actividades básicas de higiene, deambulación, alimentación, etc.

### c) Derecho a una vivienda digna.

Según datos de Naciones Unidas, aproximadamente, entre el 70% y el 80% de los desahucios en Andalucía, (sólo durante 2022 se produjeron 6.252 desahucios) afectan a familias con niños, niñas y adolescentes.

Si bien el “escudo social” propiciado por la pandemia del Covid-19 en materia de vivienda pudo servir para proteger a muchas familias (suspensión de desahucios, garantía de suministro, ayudas al alquiler, etc.), el actual contexto del mercado de la vivienda ha coadyuvado que muchas familias se encuentren en riesgo de exclusión.

**En este nuevo escenario de inflación está aumentando el coste de las rentas de los alquileres y de las cuotas hipotecarias ante el constante incremento de tipos de interés.** Este aumento de costes no es paralelo al incremento de ingresos en las familias, por lo que las dificultades para asumir esta sobrecarga van en aumento.

Según el informe de Save The Childrens «Aquí no hay quien viva, un análisis sobre las dificultades de las familias para pagar la vivienda en Andalucía», el 20% de los hogares con niños, niñas y adolescentes tienen sobrecarga financiera de vivienda. Esta situación se da cuando las familias tienen que destinar al menos el 30% de sus ingresos

al pago de la vivienda y servicios básicos, lo que supone disponer de menos presupuesto para otras necesidades de la crianza. El 34,4% de los hogares andaluces son infraviviendas, lo que afecta de manera directa a la salud y educación de los niños y niñas.

Traemos a colación la consulta de una mujer que se dirigía a la Defensoría pidiendo ayuda ante el inminente lanzamiento de su vivienda previsto para la siguiente semana. Refería que vivían en alquiler social en una vivienda del banco, haciendo frente siempre a las cuotas de alquiler y cumpliendo con el contrato, sin embargo, la entidad bancaria no les renovó el contrato al haber vendido la vivienda a un fondo buitre. La interesada está inscrita en el Registro Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida (RDVP), sólo percibe unos 300 euros al mes del Ingreso Mínimo Vital (IMV), y en Servicios Sociales, asegura que sólo le indican “que no hay viviendas”.

Las personas que se dirigen a nuestra Defensoría por necesidad de vivienda, lo hacen ante la desesperación provocada por procesos de desahucio, imposibilidad de abonar alquiler o acceder a una vivienda a un precio asumible.

Muchas de estas familias aseguran llevar años inscritas en los Registros de Demandantes de Vivienda Protegida de sus municipios, habiendo acudido a Servicios Sociales Comunitarios y no encontrando respuesta a su necesidad habitacional.

En el peor de los casos, los hijos menores de edad podrán llegar a ser declarados en situación legal de desamparo porque sus familias no cuentan con una vivienda adecuada para cubrir las necesidades de estos, lo que se convierte en una escalada de precariedad, estrés y dificultades asociadas que bloquean a las familias que atendemos por no encontrar salida a esta tremenda situación.

Cuando a este tipo de circunstancias **se le añade, como sucede frecuentemente, el ingrediente de la diversidad funcional, familia monomarental o mujeres víctimas de violencia de género, la situación se agrava al punto de resultar casi imposible salir del laberinto de vulnerabilidad** en el que se encuentran.

Tal es el caso de una mujer a la que le concedieron hace años una vivienda alquilada con opción a compra de AVRA, por la que pagaba unos 300 euros mensuales. Es víctima de violencia de género y tuvo que abandonar su pueblo y su entorno por ello. Está divorciada y con un hijo a cargo con discapacidad. Acaba de recibir un escrito también con la deuda de la comunidad y está muy agobiada porque a sus 50 años se encuentra enferma y con tan sólo 280 euros al mes de IMV para ella y su hijo que está estudiando. En 2018 se quedó en el paro y sin apenas ingresos, por lo que tuvo que dejar de pagar la vivienda. Sobrevive con ayuda de Cáritas y Servicios Sociales. En 2021 le dijeron que podrían realojarles en una vivienda con un alquiler social, pero aún no le han solucionado

## Se precisan políticas públicas para la promoción del alquiler social o la protección especial de niños, niñas y adolescentes en los casos de desahucio

nada, lleva más de dos años y se siente sin esperanza de volver a recuperar alguna vez su vida (consulta 23/2388).

**Las familias demandan soluciones urgentes que las Administraciones Públicas no están alcanzando a proporcionar.** Los Servicios Sociales cuentan con recursos muy limitados que no llegan a paliar esta situación o llegan tarde, **faltan políticas relacionadas con la promoción del alquiler social o la protección especial de niños, niñas y adolescentes en los casos de desahucio.**

#### 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 insulino dependiente. 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).

**Son muchas las familias con hijos afectadas por insuficientes recursos para la garantía de ingresos mínimos que satisfagan sus derechos de bienestar y protección**

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 adolescen-**

**Las vicisitudes en la gestión de las prestaciones públicas vuelve a conformarse como un elemento de empobrecimiento y precariedad en las familias**

**Es necesario implementar cambios en el acceso a prestaciones y servicios a la ciudadanía con especial atención a aquellas familias en las que convivan personas menores de edad**

**tes 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.

**La colaboración ciudadana es una herramienta esencial para la detección precoz de situaciones de violencia sobre los niños y las niñas**

**Demandamos mayores recursos para la prevención de las situaciones de riesgo y desamparo**

### **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 cuentan 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.

Es necesario un sistema público que emplee recursos para nutrir a las familias en la prevención de situaciones de riesgo, desamparo, así como para que se establezcan condiciones óptimas para la reunificación familiar. Un sistema en el que todos los entes que conforman el entorno más cercano del menor (familia, escuela, servicios sociales, etc), se encuentren coordinados y dotados para intervenir no solamente en la detección de situaciones de riesgo, sino en la intervención encaminada a la prevención de la misma desde un punto de vista de apoyo y acompañamiento a las familias.

## f) Intervención de la Entidad Pública.

Continuando con el derecho a la protección de la infancia y adolescencia, se ha atendido a numerosas familias de menores que se encuentran acogidos/as por el Sistema de Protección de Menores de Andalucía como consecuencia de la declaración de situación de desamparo de los mismos. Estas familias en muchas ocasiones se dirigen a nuestra Institución ante su disconformidad con la tutela administrativa de sus hijos e hijas menores;

otras nos trasladan su malestar por la difícil relación que se establece con la administración cuando existe falta de respuesta o demora por parte de los Equipos Tutelares a sus solicitudes de información, contactos o visitas con los menores, etc.

De estas consultas se desprende **la gran desinformación** de las familias acerca de los procedimientos de acogida y guarda administrativa. En muchas ocasiones desconocen sus derechos y se quejan de falta de información a lo largo de todo el proceso.

Cabe destacar las numerosas consultas de familias que refieren su indignación con las medidas de protección adoptadas al tener conocimiento de que **sus hijos/as se han fugado del centro y se desconoce su paradero**. A estas familias les informamos de que sus hijos residen en centros abiertos que buscan normalizar en la medida de lo posible el día a día de los menores, favoreciendo así un clima cercano de convivencia por lo que no cuentan con figuras de vigilancia que eviten estos hechos. No obstante, nos trasladan su impotencia e inseguridad al no conocer dónde se encuentran sus hijos e hijas y el riesgo por lo que les pueda suceder.

Así, un abuelo refiere que tiene un nieto de 16 años que se encuentra acogido en un centro y se escapa continuamente para ir a la vivienda de sus abuelos. Éstos han ejercido la acogida en familia extensa del menor durante años, pero los problemas de conducta y la convivencia se hicieron insoportables y se modificó la medida de acogimiento a la de tipo residencial. Nos trasladan que lo han denunciado y comunicado a la administración en diversas ocasiones pero lamentan la pasividad y sienten que nadie les escucha. Aseguran que el menor actualmente está en la calle delinquiendo (consulta C23/2318).

En estas consultas observamos cómo la ciudadanía vive **una paradójica situación en la que las personas menores de edad que se encuentran tutelados por la Junta de Andalucía como medida de protección garante de sus derechos, pueden llegar a aumentar su vulnerabilidad debido a la falta de recursos, procedimientos inadecuados, retrasos, decisiones sin la debida coordinación y escasa supervisión que terminan perjudicando sus oportunidades y condiciones de vida en el futuro**.

## Las familias denuncian desinformación en los procedimientos de declaración de la situación de desamparo de sus hijos

**Las ausencia de recursos adecuados, la descoordinación entre administraciones o demoras en los procedimientos puede aumentar la vulnerabilidad de los niños y niñas tutelados por la Entidad pública**

Muchas familias muestran desconocimiento acerca de dónde dirigirse para obtener apoyo y seguimiento profesional encaminado a adquirir las herramientas y apoyo necesarios que permitan que se establezcan las condiciones para lograr el retorno de los menores a la unidad familiar. La coordinación e información a las familias es esencial para el mejor desarrollo de los niños y niñas, así como garantizar seguridad jurídica a las familias.

En este tipo de consultas asesoramos a las familias sobre su derecho de oposición a las resoluciones administrativas de desamparo, así como su derecho a recibir información, atención y apoyo para la mejora de las circunstancias que motivaron la retirada de sus

hijos. Pero también informamos de que la retirada de menores por situación de desamparo es una medida extrema motivada, que únicamente se lleva a cabo tras un complejo estudio que evidencie la posible grave situación en la que puede encontrarse un menor. No es una decisión tomada por una sola persona o un único criterio, sino una medida tomada por equipos de profesionales que, ante casos extremos en los que el trabajo de los Servicios Sociales, escuela, familia y otros entes del entorno de los menores, no ha tenido éxito y no se ha logrado tejer un entorno de protección por parte del ambiente familiar que resulte suficiente.