

abrir las, pero en febrero nos llegaron desde RRSS más de 100 peticiones pidiéndonos la reapertura de la queja pues todavía no se había puesto en funcionamiento. Desde nuestra área de mediación nos reunimos con la asociación de trastornos de conducta y con la Consejería de Salud que se comprometió a la mejora de la atención de los pacientes con trastorno de conducta alimentaria, y a seguir mejorando los protocolos de derivación y la formación de los profesionales. Asimismo visitaron conjuntamente la Unidad de Trastorno de Conducta del Hospital Virgen de las Nieves de Granada para supervisar la puesta en funcionamiento de esa unidad especializada.

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. Asimismo, debemos destacar las numerosas consultas recibidas 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 ha repercutido de nuevo muy negativamente en la salud de muchos niños y niñas.

3.2.2.2 Derecho a la educación

En materia de educación, han sido 636 las consultas atendidas en el año 2021. **Esta temática ha sido una de las más afectadas por el paso de la pandemia.**

Empezamos el año con la ola de frío polar motivado por la borrasca Filomena. Las familias nos trasladaban que los niños y niñas tenían que ir al colegio con mantas desde los pies a la cabeza y con abrigo durante toda la jornada escolar, con termómetros en algunas localidades por debajo de los ocho grados. Desde asociaciones de padres y madres y sindicatos docentes se

ponían en cuestión las infraestructuras docentes andaluzas y la capacidad de reacción de la Junta de Andalucía.

Desde nuestra Institución hemos venido haciendo un seguimiento de las medidas que se estaban tomando, abogando por la presencialidad y recomendando el seguimiento de los protocolos que se estaban realizando por las autoridades competentes.

Un asunto que se repite con frecuencia en materia educativa es **el retraso o tardanza en resolver el proceso de escolarización extraordinario**, es decir, de solicitudes de escolarización que se presentan fuera del plazo general y que se suele dar por distintos motivos. Los padres nos han consultado sobre la tardanza en resolver estas situaciones que proceden de solicitar cambio de centro por haberse producido algún problema en el centro actual. Por otra parte, también se producen estas solicitudes especiales por traslados de municipio de la familia solicitante, y exponen la falta de resolución definitiva al respecto.

Otro de los temas que suele exponerse con frecuencia es el de chicos que se sienten acosados por compañeros siendo en la mayoría de la **situaciones un acoso entre iguales**. Desde la Oficina intentamos aclarar y constatar dentro de lo posible, si los padres tienen certeza sobre el asunto y si se han reunido con el tutor de su hijo y la dirección del centro para intentar resolver el asunto, incluso conocer si los profesores se han reunido con el menor o los menores que pueden estar ocasionando el problema. Consideramos imprescindible una revisión de la conducta perturbadora que permita establecer la solución del conflicto. Dependiendo del momento en que se encuentre el abordaje del problema, y recomendando siempre ponerlo antes en conocimiento de la Delegación de Educación, orientamos a presentar escrito de queja.

El frío y las medidas para evitar la propagación de la pandemia han puesto en cuestión la capacidad de reacción de la administración educativa

Persiste el problema de insuficiencia de profesionales especializados en la atención a las necesidades educativas especiales

En ocasiones, la familia del acosado decide cambiar de centro a su hijo o hija. Traemos a colación el caso de una ciudadana que nos relata que solicitó en junio de 2021 el cambio de centro escolar para su hija, ya que sufre ansiedad por el acoso que ha sufrido. Los psicólogos y pediatra que le han atendido a través de seguridad social y en el ámbito privado le recomendaron el cambio. Nos traslada la dificultad de contactar con la Administración; cuando llama al servicio de escolarización le indican que están pendientes de un informe y el inspector le comunica que ya se emitió. Nadie le resuelve el problema y la menor seguía sin escolarizar a 23 de septiembre de 2021.

Continuando con el ámbito de la educación pública, cabe destacar las consultas acerca de la **insuficiencia de profesionales especializados en la atención a las necesidades educativas especiales**. Como ejemplo, la interesada nos cuenta que su hija de cuatro años tiene trastorno específico del lenguaje, está escolarizada en un centro público y necesita que acuda al comedor por razones de conciliación familiar. Desde el comedor le trasladan que no pueden garantizarle una atención adecuada al no contar con monitores/as de apoyo especializados/as, ni personal suficiente, siendo necesario este apoyo para facilitar la comunicación de la niña durante el periodo del almuerzo. Ha comunicado esta necesidad a la directora del centro en el curso pasado, pero siguen sin contar con dicho personal de apoyo. “No existe igualdad de derechos para los niños con discapacidad” (Consulta 21/10780).

En estos casos, cuando la ciudadanía ya se ha dirigido a la Delegación Territorial de Educación como organismo competente y no logra respuesta, o está disconforme con la misma, recomendamos que se nos envíe escrito de queja para estudiar nuestra posible intervención a través de la supervisión de las actuaciones.

También nos llegan consultas que nos muestran **la disconformidad de los padres con las actuaciones y medidas correctoras hacia el alumnado como resultado de actuaciones o conductas perturbadoras de la convivencia** y con la finalidad de llevar a cabo por parte del centro y bajo su criterio una actuación para abordar la solución del conflicto.

Los padres en estas situaciones consideran que el procedimiento utilizado para la corrección de conductas es inadecuado. Es muy común el desacuerdo con el inicio de la medida correctora aplicable desde el momento de su decisión. Manifiestan un general desacuerdo con aquellas medidas que



conlleven la suspensión temporal de asistencia al centro docente y se quejan de la falta de aulas de convivencia para tratar estos problemas.

3.2.2.3 Derecho a la vivienda

Nuevamente **la necesidad de vivienda es una de las problemáticas que más nos han planteado los ciudadanos ante nuestra Oficina** a lo largo de 2021. La mayoría de las personas solicitan nuestra intervención porque no pueden acceder a una vivienda por sus propios medios, o bien ante la pérdida de la suya por procedimientos judiciales de desahucio o por irregularidades en la tramitación de las ayudas públicas.

La vivienda es un bien cada vez más inaccesible para muchos ciudadanos y así nos lo transmiten en sus consultas. Gran parte de ellos no tienen recursos propios para comprar o alquilar una vivienda libre cuyos precios son cada vez más elevados, ni tampoco acceder a una vivienda pública por la gran escasez de las mismas.

Algunas personas llevan años inscritas en los registros públicos municipales de demandantes de viviendas protegidas, sin haber tenido oportunidad de acceder a ninguna, y otras ni siquiera conocen la existencia de estos registros.

Reclaman la intervención de la Administración con soluciones urgentes que no les facilitan. Por eso nos exponen que se encuentran en situaciones extremas de exclusión social y en ocasiones, argumentan las ocupaciones sin título de viviendas ya sean públicas o privadas para evitar verse en la calle. No cuentan con ingresos suficientes, están pendientes de que les resuelvan el Ingreso Mínimo Vital o bien la Renta Mínima de Inserción, tienen dificultades para alquilar una vivienda porque no tienen nóminas, no pueden contactar con los SS.SS o bien estos no les dan ayudas para el alquiler, las ayudas de alquiler solicitadas tienen tanta demora que terminan en desahucios, muchos han retornado a convivencias con familia de origen con multitud de problemas de empadronamiento y acceso a prestaciones sociales. Citemos algunos ejemplos:

La necesidad de vivienda es una de las problemáticas que más nos han planteado especialmente las familias monoparentales o mujeres víctimas de violencia de género