



ante lo que evidentemente nos encontramos con familias en verdaderas situaciones de exclusión social.

**El drama de los desahucios** también es percibido por muchas familias con hijos que no saben donde van a poder alojarse. Familias compuestas por menores, que mostraban su impotencia ante la incertidumbre de lo que ocurriría después de perder su hogar. Eran personas que habiendo acudido a las administraciones para pedir auxilio no encontraban soluciones y que aunque se habían demorado los desahucios no sabían qué iba a pasar después de las moratorias.

Y **las ayudas para el alquiler de vivienda** se han demostrado a todas luces insuficientes y mal gestionadas, siendo una de los problemas que más nos manifiestan las familias. Por un lado se muestran en desacuerdo con el procedimiento de concurrencia competitiva:

*“Solicité a la trabajadora social una ayuda al alquiler para personas víctimas de violencia de género, desahucios y personas vulnerables, en mi caso desahucios. Llamo a fomento y me dicen que ya dieron la ayuda y que se acabó el dinero, me parece de vergüenza. Me pondré en contacto con la unión europea para denunciar está situación, como puede ser posible que den dinero a España y se reparta a las comunidades autónomas y no llegue a la gente que de verdad lo necesita.”*

#### 3.2.2.4 Derecho a la protección

Son muchas las consultas que recibimos en la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía que **nos alertan de la situación de vulnerabilidad y de riesgo en la que se encuentran muchas familias y los menores que con ellas conviven.**

Esta situación que se venía repitiendo en los anteriores ejercicios se ha visto empeorada 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. Y todo ello de una manera urgente.

*Recibimos llamadas alertando de la situación de vulnerabilidad y de riesgo en la que se encuentran muchas familias y los menores que con ellas conviven*

**Las prestaciones sociales que vienen a satisfacer la situación de necesidad de muchas familias no se tramitan en el tiempo que establecen las normas que la regulan.** Prestaciones como el Ingreso Mínimo Vital, la Renta Activa de Inserción de Andalucía, las ayudas al alquiler para personas en situación de vulnerabilidad; triplican o cuadruplican el plazo que las normas marcan para su tramitación:

a) La Renta Mínima de Inserción Social tiene que aprobarse en un plazo de dos meses desde su solicitud, sin embargo, la realidad nos demuestra que en la mayoría de los casos dichas prestaciones están tardando entre doce y 18 meses.

b) Las ayudas para el alquiler de vivienda habitual a personas en situación de especial vulnerabilidad, con ingresos limitados y a jóvenes en la Comunidad Autónoma de Andalucía que se aprobaron por orden de 31 de Octubre de 2018 y que establecía un plazo máximo de seis meses para su tramitación, a finales de 2021 todavía no se habían abonado en su totalidad en Sevilla, Málaga o Cádiz.

c) El Ingreso Mínimo Vital, que establece un plazo de seis meses para su resolución, también se ha visto retrasado en su tramitación y con muchísimas denegaciones tanto por la complejidad en su tramitación como por la dificultad de demostrar la situación de necesidad en determinados supuestos.

**Las prestaciones sociales que vienen a satisfacer la situación de necesidad de muchas familias no se tramitan en el tiempo que establecen las normas que la regulan**

Mientras tanto los Servicios Sociales se encuentran colapsados para tramitar los subsidios y poder informar y atender a las personas que acuden, solicitando ayudas ante la falta de ingresos y la necesidad de abonar los gastos de luz, agua y alimentación para sus hijos. Los ciudadanos se quejan de que no reciben atención de los servicios sociales, que tienen que esperar colas, que solo atienden dos días a la semana, etc.

La realidad es que cuando nos ponemos en contacto con estos profesionales apreciamos todo el cariño y esfuerzo que dedican día a día a intentar resolver los graves problemas que se les plantean.

Por otro lado, el colapso de las Administraciones Públicas que no atienden a los ciudadanos, ni ofrecen cita para poder plantear los problemas. A pesar de la puesta en marcha de muchas herramientas informáticas, muchos teléfonos de las distintas administraciones comunican constantemente y los servicios de información y atención a la ciudadanía de manera presencial se encuentran colapsados y sin citas disponibles.

Las consultas que nos traslada la ciudadanía que comprometen el bienestar de la infancia son múltiples, teniendo en cuenta que las situaciones de riesgo de exclusión por las que atraviesan las familias: falta de empleo, escasos recursos, conflictividad, etc., repercuten transversalmente en la vulneración de derechos de la infancia y la adolescencia, lo que hace urgente garantizar la cobertura de las necesidades sociales básicas de las familias, para garantizar el desarrollo integral de las personas menores que se encuentran ellas.

**Es relevante destacar las numerosas llamadas dirigidas a notificar posibles situaciones de riesgo de menores. La ciudadanía se hace responsable de notificarlas y recurre a nuestra Institución para ser asesorada.**

En una llamada telefónica nos denunciaban que *“en el piso de arriba vive una familia con un menor de 2 años aproximadamente, que llora de forma desgarradora”*. No puede confirmar que exista violencia y quiere saber como intervenir”. En otra consulta la llamada era para informarse sobre cómo denunciar una situación de riesgo de menores: *“existe una familia con conductas violentas e insalubres que afectan a menores: consumo de drogas, conflictividad, etc”*.

Sobre esta cuestión recordamos también las competencias que la reciente Ley 4/2021, de 27 de julio, de la Infancia y adolescencia de Andalucía atribuye a esta Defensoría, que se concreta recibir y tramitar denuncias sobre posibles situaciones de riesgo de los derechos de las personas menores de edad, trasladando estas situaciones a las correspondientes administraciones públicas de Andalucía para que adopten medidas destinadas a su protección (artículo 25.1.b).

*Recibimos llamadas dirigidas a notificar posibles situaciones de riesgo de menores de edad que la ciudadanía se hace responsable de notificarlas*

En este tipo de consultas recogemos los datos que nos trasladan las personas y exploramos la existencia de contactos con las autoridades locales o autonómicas con competencia en esta materia, en caso contrario trasladamos la información para notificar el posible riesgo, también facilitamos a las familias el teléfono de notificación de riesgo en la infancia, orientamos sobre cómo actuar a la persona que notifica la situación y explicamos nuestra posibilidad de supervisar dicha actuación.

**Las familias también se dirigen a nuestra Institución para pedir ayuda ante la dificultad de control de las actitudes violentas o conflictivas por parte de sus hijos e hijas**, principalmente adolescentes, como en una consulta en la que la interesada realiza llamada para *pedir ayuda porque, según indica, su hija de 12 años es muy conflictiva, tiene actitudes violentas en el ámbito familiar, escolar y en el entorno en general y tiene miedo de que llegue a cometer un delito.*

**El uso de las tecnologías y el acoso a través de redes son también motivos de consultas y denuncias que nos llegan a la Oficina.** Problemas de ludopatía de sus hijos, uso desproporcionado de los móviles y petición de orientación por los conflictos que tienen con ellos y ellas por el uso de los ordenadores o móviles son aspectos que también hemos tratado en nuestras respuestas a consultas.

Otro de los asuntos más recurrentes en materia de Infancia y Adolescencia es el relacionado con **la tutela administrativa de menores que se encuentran residiendo en centros de protección**, al haber sido declarados en situación legal de desamparo. Detectamos por las solicitudes de información que nos llegan, falta de conocimiento y de conformidad por parte de los familiares, sobre los derechos de contacto y visitas a los y las menores acogidos/as, así como sobre los aspectos que conllevan la guarda y tutela administrativa. Como la consulta de una ciudadana que argumentaba que le han sido retirados sus dos hijos menores, no está conforme con la situación legal de desamparo ni con la propuesta de que los mismos residan con la hermana del padre, ya que este, ha ejercido violencia de género y violencia vicaria.

En este tipo de consultas cumplimos la función de asesorar a las familias, por un lado en los derechos de oposición a las resoluciones administrativas adoptadas tras la declaración del desamparo o régimen de contactos familiares de sus hijos por parte de la Junta de Andalucía y la asunción de su tutela así como los organismos a los que pueden dirigirse para recibir



información; pero también transmitimos que tanto la declaración legal de desamparo del menor, como la decisión del tipo de acogimiento, ya sea familiar, institucional, etc. están motivados por un complejo estudio e intervención de profesionales y comisiones especializadas en la búsqueda del mayor beneficio y protección de los menores cuyo objetivo es salvaguardar la integridad de la infancia y garantizar sus derechos fundamentales. mayor beneficio y protección de los menores cuyo objetivo es salvaguardar la integridad de la infancia y garantizar sus derechos fundamentales.