



3. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

3.2 Datos estadísticos sobre las consultas

3.2.4 Distribución de consultas atendiendo a las materias

3.2.4.3. Menores y Educación

...

Si tenemos en cuenta las consultas de otras materias donde se encuentran implicados menores, la cifra asciende a 2.208 en el año 2017, lo cual es una señal de la importancia de estos asuntos en la gestión diaria del Servicio de Atención Ciudadana del dPA.

Son muchas las consultas que nos llegan donde los menores están presentes de muchas maneras: desahucio de casas donde existen niños pequeños; problemas de educación; falta de plazas en comedores escolares; la insuficiencia de recursos de la familia para poder ofrecer una alimentación adecuada a sus hijos; situación de desamparo de los hijos; pobreza infantil, situación de los menores no acompañados; denuncias de menores en Centros de Internamiento, denuncias de menores víctimas de trata de seres humanos; situación de los menores migrantes que llegan a nuestras costas; funcionamiento de los puntos de encuentro familiar; etc.

Muchas familias nos han trasladado la situación en la que se encuentran sus hijos menores a los que no se les puede dar una educación adecuada, que les faltan medios para alimentarlos, o para comprar el material escolar, o situaciones de falta de seguimiento de su salud.

Una señora nos traslada que *“se separó en el año 2012 por violencia de género. Tiene dos hijas de 7 y 12 años respectivamente. Desde 2014 su ex marido tiene una orden de alejamiento. Ha denunciado a su ex marido por impago de la pensión alimenticia y por irregularidades en el cumplimiento del régimen de visitas de sus hijas. Ella está siendo atendida en el Punto de Información a la Mujer (PIM) de xxx. Manifiesta que lo que más le preocupa es la situación de su hija mayor que sufre un mutismo selectivo, por el que ha estado en tratamiento en salud mental infantil. Manifiesta que existe **una enorme descoordinación entre los diferentes profesionales que han visto a su hija y que ésta no está recibiendo la atención debida**. Ha acudido a un psicólogo particular que está elaborando un informe y solicita nuestra intervención para que tanto desde salud mental como de los servicios sociales establezcan un plan de actuación adecuado para ayudar a su hija.”*

Desde el **teléfono del menor (900 50 61 13)** nos llegan, además, denuncias de **malos tratos**, en cuyo caso damos traslado de los antecedentes a la Administración competente (servicios sociales municipales o servicios de protección de menores de la Junta de Andalucía) a fin de que ejerzan las funciones que tienen encomendadas por la Ley 1/1998, de 20 de abril, de los derechos y atención a menores en Andalucía.

También recibimos llamadas anónimas para alertarnos de **situaciones de riesgo para los menores**. Una persona nos denunciaba la que a su juicio era una situación de riesgo en la que se encontraban cuatro hermanos menores de edad que vivían en una vivienda cercana al domicilio del denunciante. Intentamos que nos expongan con mayor precisión la situación y nos escriben: *“Los niños de 7 a 10 años están todo el día en la calle, sucios, con ropa de verano en invierno, tiritando de frío, faltan mucho a clase, y cada vez que ven a los vecinos con comida les piden diciéndoles que su madre no les da mucho de comer. La niña no va al colegio y lo que mas preocupa a los vecinos es el trasiego de hombres de etnia gitana de 50 a 60 años entrando a la vivienda hasta elevadas horas de la madrugada. Muchos vecinos hasta de bloques colindantes han visto a la niña siendo tocada y besuqueda por estos hombres de avanzada edad.”*

En estos casos intentamos que nos envíen una queja firmada al Área de Menores, no obstante muchas veces estas quejas no son firmadas y al tratarse de quejas anónimas se procede a su cierre, aunque se comunica a los servicios sociales correspondientes los datos que poseemos para que por parte de ellos se inicien averiguaciones.



El informe remitido por el Ayuntamiento relata las averiguaciones realizadas tras personarse profesionales de los servicios sociales municipales en el domicilio familiar. Tanto la madre como la adolescente niegan los hechos relatados en la queja, a pesar de lo cual los profesionales intervinientes pueden acreditar indicadores de una posible situación de riesgo por posible absentismo escolar y derivados también de la precaria situación socio-económica en que se encuentran, precisados de ayuda social con que superar la coyuntura que atraviesan. Por todo lo expuesto en el informe se señala que se efectuará una labor de seguimiento de la situación familiar.

Debemos recordar en este sentido lo que dice el artículo 18.5 de la Ley 1/1998 de 20 de Abril de los Derechos y la Atención al Menor: “Cualquier persona o entidad y, en especial, las que por razón de su profesión o finalidad tengan noticia de la existencia de una situación de riesgo o desamparo de un menor, deberá ponerlo en conocimiento de cualquier autoridad, que inmediatamente lo comunicará a la Administración competente, Autoridad Judicial o al Ministerio Fiscal”.

También hemos recibido algunas consultas y quejas sobre la **situación de pérdida de custodia de los hijos y situación de desamparo**: Una chica de 19 años nos exponía que tuvo una niña en un hospital y como era prematura había estado en la incubadora. Una de las veces que fue a verla le dijeron que no podía, que le han quitado a su hija. Ha recibido un escrito de la Junta que no entiende en absoluto y le decimos que detenidamente nos lo lea para aclarárselo punto por punto. En la declaración provisional de desamparo se alegan circunstancias de los progenitores como inmadurez, carencia de habilidades para cuidar a un recién nacido, falta de apoyos familiares, etc. También dice que han realizado un acogimiento familiar de urgencia. Le explicamos la forma de presentar alegaciones. Nos comunica que tiene un abogado de oficio. Se muestra muy perdida y no entiende cómo sin darle ninguna explicación le ha podido pasar todo esto. Se le explica el contenido de la resolución, que realmente es muy poco clara y debería de estar expresada en un lenguaje más claro y accesible y se le informa de sus derechos y del interés superior del menor que es lo que debe de perseguir.

Han sido este año varios los casos en esta materia: En el pasado mes de Octubre recibimos a una concentración de unas 10 madres en la puerta de nuestra Institución que se quejaban de “determinadas prácticas administrativas que consideran irregulares y vulneradoras de derechos de las personas afectadas -tanto personas adultas como menores- las cuales se encuentran consolidadas en el funcionamiento ordinario de los servicios administrativos que ejercen funciones relacionadas con el Ente Público de Protección de Menores en las distintas provincias de Andalucía, (Córdoba, Cádiz y Sevilla). Denunciaban concretamente **descontrol en las declaraciones de desamparo, los métodos utilizados para la retirada de los hijos y falta de transparencia de las políticas en materias de protección**.

Junto a estos comentarios también recibimos denuncias de una familia acogedora, por malas condiciones de acogida de un menor que tuvieron durante un par de años y que al final se otorgó a la familia extensa materna. Nos insisten en el error de la administración y las malas condiciones en las que está el menor. Según cuentan las cosas no se hicieron bien. El menor con 6 años de edad está con su tía en una casa donde no trabajan ninguno de los dos y junto a otros dos menores más, viviendo de las ayudas. El único sentido que le ven a la acogida es el dinero que le dan por el menor.

En este caso informamos a la familia que “por bien que se quiera tramitar un expediente administrativo en el que se acuerdan medidas de protección de un menor, y sin cargar las culpas en más o en menos a cualquiera de los agentes intervinientes lo cierto es que la situación ocasiona sufrimiento emocional tanto para la familia acogedora, como en el menor, sufrimiento que comprendemos y compartimos como institución comprometida en la defensa de los derechos y bienestar de las personas menores de edad”.

Siguen siendo habituales las consultas en relación con la **discrepancia de atención de los padres separados o divorciados con respecto a los hijos**. Ante estas situaciones desde la Oficina intentamos siempre que se logre una solución de común acuerdo entre los progenitores, enfocándoles a la utilización del **servicio de mediación familiar**, al que se pueden dirigir todas aquellas personas que deseen acceder a un proceso de mediación familiar, pudiendo solicitar del mismo que se les facilite la lista de personas mediadoras para designar ellas, de común acuerdo, al profesional o la profesional que intervendrá en el proceso de mediación.



Menores y Extranjería: En el mes de abril tuvimos una reunión con los representantes del CEAR (Comisión Española de Ayuda al Refugiado), para trasladarnos diversa problemática con respecto a los menores extranjeros.

Por un lado nos hablan de que se está detectando la presencia de varones africanos de origen francófono con perfiles de trata. Entran por la puerta de extranjería irregular y son trasladados como mayores a territorio peninsular. Es allí cuando en ocasiones manifiestan que son menores de edad. Cuando se trata de determinar la edad se llevan al Servicio de Urgencia del Hospital Virgen del Rocío, donde se hacen unas pruebas que a juicio de estas personas no son muy fiables.

Nos presentan dos escritos: Uno explicando la situación de riesgo que a su juicio se está produciendo en unos 50 menores en Sevilla posibles víctimas de trata, y si es posible que intenten coordinarse para que les den número de toda Andalucía. Y otra petición con respecto a la forma de realizar las pruebas de determinación de la edad en los Hospitales andaluces.

...