Como viene aconteciendo en ejercicios anteriores, persiste l**a importante incidencia que tienen las consultas realizadas a través de medios telefónicos**, representando un 69 por 100 del total de consultas recibidas. A continuación destacan las consultas presenciales con un 11,75 por 100 seguidas de aquellas otras que se formulan por las redes sociales con un 11,33%.

Respecto de la temática de las consultas los asuntos que más han concitado el interés de la ciudadanía han sido aquellas que se refieren al Sistema de protección, cuestiones de familia, y otros derechos de las personas menores de edad con un 38,67 por 100 seguido de aspectos que atañen a educación no universitaria con un 25,44 por 100 de las consultas.

Este año un 9,25% en las consultas recibidas por la falta de ayudas sociales, gestionadas por servicios sociales, en hogares con menores a cargo así como las consultas que tienen como fundamento la base de la falta de vivienda, pero en las que se ven involucrados familias con menores a su cargo representando un 7,85 por 100 del total de las consultas recibidas en %.

3.2.2 Temáticas de las consultas

3.2.2.1 Derecho a la Salud

Nuevamente hemos de destacar las consultas relacionadas con **la ausencia de facultativos pediátricos en los centros sanitarios**. En algunas ocasiones esta falta es debida al cierre de alguna unidad y otras a la falta de médicos especialistas suficientes en localidades con escasa población infantil, dando lugar a desplazamientos innecesarios de los usuarios del servicio, costosos en los que, en ocasiones, se llega a poner en riesgo la vida de los menores.

Son numerosas las consultas relacionadas con la ausencia de facultativos pediátricos en los centros sanitarios

En la visita que esta Institución realizó a Loja (Granada) algunos ciudadanos nos trasladaron las deficiencias en el funcionamiento del Hospital Comarcal, en concreto, se encuentran con un pediatra a

jornada completa junto con otro compañero a media jornada cubriendo una ratio de 2.500 usuarios. Debido a esta ausencia de personal cualificado los menores son atendidos por médicos de familia, y esta situación genera rechazo en los vecinos al considerar que ello incide de modo negativo en la atención a niños y niñas.

Lo mismo ocurrió en la visita llevada a efecto a la Janda (Cádiz) por la inexistencia de pediatras en el pueblo. Ello obliga a las familias a tener que desplazarse a Jerez de la Frontera, que se encuentra a una hora del municipio. Además, la frecuencia de las citas en pediatría se demoran un mes ofreciendo como única solución para recibir asistencia de modo más inmediato acudir al servicio de urgencias.

Otro tema de interés abordado en 2018 ha sido **la atención sanitaria integral a las enfermedades raras en Andalucía y la mejora de los procedimientos para la derivación a otras comunidades autónomas**.

Citamos a título de ejemplo la situación de un menor afectado por una enfermedad rara -osteogénesis imperfecta- no existiendo unidad específica para tratarla en el Sistema sanitario andaluz. El niño necesita que sea atendido en otra comunidad autónoma y para esto precisa un previo informe médico del Servicio Andaluz de Salud. La familia denuncia los inconvenientes que está sufriendo para que le emitan el informe. El paciente, desde que fue diagnosticado en 2016, ha venido siendo tratado en el Hospital Carlos Haya en Málaga. Desde el lugar donde residen lo han remitido a Córdoba para otras pruebas que tardan nueve meses, pero no acaban de darle un tratamiento adecuado conjunto. Todos los facultativos consultados coinciden en que, al no existir unidad específica en Andalucía, sería conveniente que lo vieran en el Hospital de Getafe (Madrid) pero ninguno hace el informe necesario

La atención sanitaria integral a las enfermedades raras en Andalucía y la mejora de los procedimientos para la derivación a otras comunidades autónomas han constituido motivos de consultas de la ciudadanía

para esto por competencias. En Úbeda les dicen que se lo deben hacer en Málaga donde lo ven, en Málaga que en Úbeda donde le corresponde y así de un sitio a otro.

Son numerosas las consultas por la aportación en el pago de medicamentos para las personas con discapacidad o en desempleo con menores a cargo

En lo que se refiere a **prestaciones complementarias de Salud** hemos de destacar las irregularidades en el trasporte sanitario de una menor. En concreto, su madre nos traslada que debe desplazarse desde un pueblo de Cádiz a Vejer de la Frontera para las sesiones de atención temprana de su hija de 2 años, y al no disponer de recursos económicos debe realizar el traslado en ambulancia pero normalmente llega tarde, pierde tiempo de sesiones y después han de esperar al transporte sanitario hasta dos horas para el regreso. (Consulta 18/6096).

Respecto a la **prestación farmacéutica** se han recibido numerosas consultas expresando su disconformidad con la aportación en el pago de medicamentos para las personas con discapacidad o en desempleo con menores a cargo. En ocasiones el copago para estas familias sin ningún ingreso con menores a cargo llega al 40 por 100. Ejemplo de ello es la situación de un matrimonio con dos hijos. El marido tiene unas rentas muy bajas, la mujer tiene una pensión por una incapacidad laboral (800 euros), un hijo con una discapacidad del 100 por 100 y otro estudiante. El menor con discapacidad tiene una dependencia de Grado III, nivel 2, con prestación económica para su madre como cuidadora de 367 euros y además tiene una prestación económica por hijo a cargo, del INSS, de 556 euros. El problema deriva del importante desembolso económico que debe realizar la familia para la adquisición de medicamentos.

Se ha producido un incremento de las consultas referidas a adicciones en menores y jóvenes

Por último, hemos de destacar **el incremento en las consultas referidas a adicciones en menores y jóvenes**. El número de padres y cuidadores que solicitan información

sobre recursos disponibles para el tratamiento de estas patologías ha aumentado significativamente este año. Destacamos la solicitud de ayuda de una madre por la adicción de su hijo de 15 años a las apuestas deportivas. Había descubierto recientemente que su hijo frecuentaba centros de apuestas para mayores de 18 años y no sabía cómo abordar la situación. En esta ocasión le facilitamos los teléfonos de información que la Junta de Andalucía tiene disponibles sobre drogas y adicciones así como los programas específicos sobre juegos patológicos existentes. (Consulta 18/1015).

3.2.2.2 Derecho a la Educación

Uno de los temas más denunciados ha sido nuevamente **la ausencia o escasez de profesionales técnicos de integración social (antiguos monitores de educación especial) y de profesores de pedagogía terapéutica**.

Como ejemplo señalamos la denuncia de una Asociación de Padres y Madres de Alumnos (AMPA) por la falta de profesor de pedagogía terapéutica en un centro escolar del municipio de Loja (Granada). El problema surge porque al actualizarse el censo del colegio no aparecen todos los menores con necesidades educativas especiales y el horario de atención se ha visto disminuido, por lo que consideran que los menores no se encuentran correctamente atendidos.

La situación de las aulas, falta de infraestructuras y de adecuación de las mismas también es una constante en las consultas sobre temas educativos. Desde el AMPA de un Instituto de Educación Secundaria de Sevilla nos trasladaban que llevaban años luchando para que se invierta dinero en el instituto. Se sentían abandonados por la Delegación de Educación ya que no atendían sus reivindicaciones a pesar de haber remitido innumerables escritos y fotos. Demandaban un vallado

Son numerosas las consultas por la ausencia o escasez de profesionales técnicos de integración social (antiguos monitores de educación especial) y de profesores de pedagogía terapéutica

seguro, pues el existente estaba roto, corroído y casi caído por algunas zonas, poniendo en peligro la seguridad de los alumnos. Los muros están muy deteriorados por el paso de los años, el suelo del gimnasio roto por muchos sitios, los servicios en muy mal estado, acerado, suelo, paredes, instalación eléctrica, etc., todo en un estado deplorable y obsoleto.

Argumentaba el AMPA que suponía que el alumnado no pudiera disponer de lo más básico para poder estudiar que son unas instalaciones dignas; por no decir el miedo de las familias al llevar a los menores al centro sin saber si les caerá el vallado, el muro, o cualquier cascote del edificio.

La denegación de plaza en el colegio elegido, sobre todo en colegios concertados para la reagrupación de los hermanos ha sido también motivo de consulta. También nos denuncian falsificaciones para poder obtener plaza en los centros. Como ejemplo señalamos la denuncia de una madre argumentando que unos padres habían mentido con respecto al empadronamiento de sus hijos y que gracias a ello habían conseguido plaza en un centro que no le correspondía.

En estos casos desde la Defensoría informamos acerca del procedimiento para que se puedan investigar dichas irregularidades. En este caso la denuncia conlleva que la Policía investigue el empadronamiento y si, como fue el caso, se detecta que es fraudulento se dé de baja a la alumna de la plaza.

Ha descendido el número de consultas sobre acoso escolar y ciberacoso en los centros educativos de Andalucía

Por lo que se refiere a la educación y la situación económica en que se encuentran muchas familias, han llegado a esta Defensoría consultas sobre denegaciones del servicio de ayudas de comedor escolar.

Como ejemplo citamos el de una familia en la que un progenitor se encontraba en situación desempleo y la otra no podía desempeñar ningún trabajo por problemas de salud. Había planteado su delicada situación familiar al centro escolar y se había puesto en contacto con la Delegación de Educación indicándole que no había nada que hacer.

El problema de la conflictividad en las aulas y los casos de acoso escolar siguen dándose en Andalucía, si bien hemos de destacar que, al igual que acontece con las quejas, **el número de consultas sobre este problema ha descendido con respecto a otros años.** Según un estudio realizado por la Universidad de Córdoba, tres de cada diez alumnos sufren algún tipo de acoso escolar. Y el Instituto Andaluz Interuniversitario de Criminología de la Universidad de Málaga determina, en un informe reciente, que el ciberbullying ya afecta al 15,5 por 100 del alumnado. Los insultos, las pequeñas agresiones físicas y la exclusión son algunas de las formas más frecuentes de acosar dentro del espacio educativo.

Cuando en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Defensoría se nos da traslado de supuestos de acoso escolar o ciberacoso, solemos derivar a las personas interesadas a plantear el tema ante las Delegaciones Territoriales de Educación, la Inspección educativa o el propio centro docente, para que se pongan en marcha los protocolos establecidos para la solución de estas situaciones y, en caso de no resolverse, sugerimos que se nos de traslado de esta circunstancia para iniciar nuestra investigación.

La experiencia en los últimos años nos lleva a reconocer los significativos esfuerzos realizados por la Administración educativa en la adopción de medidas para prevenir y erradicar estos comportamientos.

3.2.2.3 Derecho a la vivienda

Durante 2018 **han sido muchas las personas y familias con menores a su cargo que nos han trasladado sus problemas para acceder a una vivienda digna**.

La situación es dramática para muchas familias que observan con impotencia como sus hijos son desahuciados y no poder ofrecer una una solución habitacional adecuada.

Es el caso de una madre de dos niños, uno de 14 meses de edad y otro de dos años cuya vivienda donde vivía en régimen de alquiler se había

vendido a un grupo inversor. Le propusieron, a un mes del lanzamiento, la condonación de la deuda por el impago de la renta a cambio de la entrega de las llaves del inmueble. El problema es que con sus exiguos recursos económicos no encontraba alquileres, por lo que mostraba su desesperación ante el futuro incierto de sus hijos.

La proliferación de apartamentos turísticos y la falta de promoción pública de alquileres están limitando al acceso a una vivienda en el mercado libre a muchas familias con menores a su cargo, debido a la carencia de recursos económicos suficientes y al alto precio de los alquileres en algunos lugares estratégicos para el turismo.

Han sido muchas las personas y familias con menores a su cargo que nos trasladan sus problemas para acceder a una vivienda digna

Las familias también nos trasladan su enojo al no recibir las ayudas al alquiler de vivienda a personas con ingresos limitados. Y son ya tres ejercicios en los que cientos de personas denunciaban los retrasos en la tramitación y en el pago de este tipo de ayudas.

Esta situación está llevando a muchas familias, que esperaban las ayudas para poder solventar su situación económica, al desahucio de sus viviendas.

Por otro lado, la situación de vulnerabilidad y la falta de vivienda obliga a muchas familias a ocupar viviendas de manera irregular. Traemos a colación, como ejemplo, la situación que nos planteó una ciudadana:

«Quiero exponerle la grave situación que estoy viviendo junto a mi familia. Tengo 30 años y vivo con mis tres hijas de 8, 7 y 1 años respectivamente, en una vivienda que ocupé hace 4 años, junto con el padre de mis hijas, del que me he separado de hecho hace 7 meses, y del que voy a iniciar los trámites legales de divorcio en breve. Cuando ocupé esta vivienda, porque estaba en paro y mi marido también, no teníamos ni idea de quién era la propiedad de la misma. Estoy empadronada en ella con mis hijas. Durante estos 4 años he acudido a la Unidad de Trabajo Social para pedir ayuda y me han dado vales de alimentos. El padre de mis hijas, trabajaba

de manera eventual y a veces ganaba unos 600 euros al mes con lo que apenas teníamos para vivir. El agua de la vivienda tuve que engancharla después de los 6 primeros meses de pedir el suministro a EMASESA y no darme respuesta. En diciembre de 2016, un inspector vino a mi casa y me cortaron el agua: les dio igual que yo tuviera tres hijas menores. Desde entonces estamos sin agua. Hace una semana han venido del Juzgado y me comunican que dentro de un mes tengo que abandonar la vivienda. No me dan ningún documento, me dicen que traen papeles con el nombre de otra persona que parece ser que ocupaba la misma vivienda anteriormente. Yo me he enterado que la vivienda pertenece a una empresa llamada "XXX", que parece ser que la compró en el año 2015. Estoy desesperada porque lo único que tengo son los 426 euros que el padre de mis hijas nos da para poder comer, y totalmente mareada sin saber qué hacer ni dónde ir, para que tengamos mis hijas y yo al menos agua en esta vivienda o una vivienda digna donde vivir y sacar a mis hijas adelante».

3.2.2.4 Menores en situación de vulnerabilidad

En el servicio del Teléfono del Menor son frecuentes las llamadas de ciudadanos que, de manera anónima, denuncian situaciones de riesgo en el entorno social y familiar de niños

En el servicio del Teléfono del Menor que tiene operativo esta Defensoría son frecuentes las llamadas de ciudadanos que, de manera anónima, **denuncian situaciones de riesgo en el entorno social y familiar de personas menores de edad**. En estos casos intentamos obtener el mayor número de datos e información para dar traslado de la situación a los servicios sociales correspondientes, conforme a las previsiones de la Ley 1/1998, de 20 de abril, de los Derechos y Atención al Menor en Andalucía que nos envíen una queja firmada al Área de Menores, que impone la obligación a 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, a ponerlo en conocimiento de cualquier autoridad, que inmediatamente lo comunicará a la Administración competente, Autoridad Judicial o Ministerio Fiscal.

En otras ocasiones, atendiendo a las circunstancias denunciadas orientamos a las personas denunciantes a poner los hechos en conocimiento de los servicios sociales comunitarios la posible situación de desamparo de estos menores para que se activen los protocolos de actuación.

Por su gravedad mencionamos la situación de necesidad de ayuda que nos trasmitía una madre con una niña con sólo 15 días. Acude para solicitar ayuda ya que ocupa, junto a su hija una casa en muy malas condiciones. Vive con un hombre que ha conocido en la calle y la está ayudando. Tiene otra hija de 10 años que vive con su madre. El padre de la niña está en la cárcel por intento de homicidio, lo denunció por malos tratos retirando la denuncia finalmente por miedo. Manifiesta haber acudido a la policía y a servicios sociales pidiendo ayuda.

Hemos seguido comprobando la persistencia de los efectos y consecuencias de la situación económica que padecemos

Ante esta situación desde la Defensoría contactamos con el centro de Servicios Sociales Comunitarios para comunicar el estado de la menor y su madre. La interesada acude en posteriores ocasiones y conseguimos que denuncie por malos tratos a su expareja y que acuda a los recursos disponibles en su situación. Al final se le ofrece la posibilidad de ir a un centro donde se encuentra en un programa para menores en situación de necesidad y emergencia. Además de proporcionar a la madre e hijos un alojamiento estable, manutención y cubrir todas sus necesidades básicas, les proporcionan el afecto y el apoyo emocional necesario para que la familia salga adelante y pueda recobrar su independencia.

Durante todo este año 2018 **hemos seguido comprobando la persistencia de los efectos y consecuencias de la situación económica que padecemos**. La recesión económica que comenzó en el año 2007 afectó, en gran medida, a las clases media y baja. Más de 10 años después, aunque algunas cifras señalen que ya hemos salido de la crisis, la realidad que nos trasladan día a día miles de ciudadanos demuestra que los que más la sufrieron, todavía no han suturado las heridas que les ocasionó.

El último informe presentado por Oxfam-Intermón en el Foro de Davos indica que la desigualdad que provocó la recesión no sólo no ha desaparecido, sino que ha condenado a miles de personas. Así pues, cada vez hay más pobres en términos numéricos.

Según el Observatorio de la Infancia de Andalucía, en el año 2018, el 26,3% de menores de 18 años se encontraban en riesgo de pobreza. La situación es desesperante para muchas familias, tal y como nos relatan en las consultas tramitadas.

En España y en Andalucía, una de las herramientas de protección social contra la pobreza y la exclusión social es el sistema autonómico de rentas mínimas, que parece claramente insuficiente para la reducción de la pobreza por su fragmentación, infradotación, escasa cobertura y pésima gestión. Tras la aprobación del Decreto-Ley 3/2017, de 19 de diciembre, por el que se regula la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía (RMISA) se han dirigido numerosas familias a nuestra Oficina de Atención exponiendo las demoras en el reconocimiento de dichas prestaciones, falta de información y problemas de gestión.

Esta situación es angustiosa para muchas familias, que ven como el único ingreso que pueden obtener no se abona y se incumplen los plazos establecidos por las disposiciones en vigor.

Una ciudadana nos lo contaba así: «El día 16 de enero solicité la Renta Mínima. En el mes de mayo me llamaron por un periodo de un mes para trabajar gracias al Plan de Ayuda a la Contratación dirigida a familias en riesgo de exclusión social. El trabajo era a jornada completa y un sueldo que no llegaba a 700 euros. Desde entonces sigo en paro y sin ningún recurso para mi familia. En julio me lo deniegan por no estar en situación de demandante de empleo. Parece que se nos obliga a no trabajar, según está redactado el decreto, porque si trabajas, aunque solo sea 15 días se deniega. Parece que lo que quieren es que las personas en riesgo de exclusión social seamos unos parásitos de la sociedad, en la que no podemos levantar cabeza. Yo no elegí estar en esta situación. Simplemente quiero vivir como cualquier otra persona y no sobrevivir al día a día sin saber si al día siguiente podrás ponerles a tus hijos un plato de comida caliente en la mesa».

3.2.2.5 Menores y Justicia

Son numerosas las consultas por las demoras de procedimientos judiciales (custodia de menores, divorcios) y resoluciones judiciales. Sin embargo, percibimos que en esta área se van diversificando las consultas y nos llegan asuntos tan novedosos y delicados por la envergadura del contenido como son los ciberdelitos.

También la ciudadanía nos trasmite la ausencia de planes preventivos y personales con respecto a la delincuencia juvenil. Citamos el caso de un hermano mayor que nos solicita orientación sobre cómo proceder ante los problemas de conducta que presenta su hermano de 16 años. Viven los dos junto con su abuela materna y la situación es cada día más insostenible. El menor presenta conductas disruptivas, su abuela está muy asustada y no saben cómo actuar.

Son numerosas las consultas por las demoras de procedimientos judiciales sobre custodia de menores

Al respecto, hemos de señalar que cada vez con mayor frecuencia se dan situaciones en que algún menor tiene una conducta violenta sin ningún respeto hacia la autoridad de sus padres o abuelos. En estos casos los padres intentan acudir a los poderes públicos en busca de ayuda ya que no encuentran solución y no saben o no pueden arreglar por sí mismos la conducta de sus hijos. Muchas veces nos trasladan la lentitud y la falta de una respuesta adecuada ante la grave situación en la que se encuentran, temiendo tanto por su propia vida como por la de sus hijos.

3.2.2.6 Menores y Extranjería

Han sido frecuentes las consultas de personas que aluden a disfunciones en la tramitación de las solicitudes por reagrupación familiar. Como ejemplo citamos el caso de una señora de la República Dominicana que llevaba 30 años viviendo en España y nacionalizada, y solicitaba información para la reagrupación de sus nietos de (17 y 19 años) de su hijo fallecido en su país hace seis meses. Su pretensión era

traer a España a sus nietos para que pudieran continuar su proceso formativo. A tal efecto le recomendamos que solicitara visado de estudiantes para ellos en la República Dominicana (C18/2752).

Otros aspectos que se plantean en las consultas referente a personas menores extranjeras son los relacionados con la regularización administrativa, especialmente por lo que respecta a la obtención de documentos o a la demora en la tramitación de las solicitudes (C 18/10712).

También recibimos denuncia del trato recibido a un menor migrante no acompañado en un centro de protección ubicado en Torremolinos. Se puso de manifiesto las malas condiciones que se encuentran los menores, ante su conocimiento de que los niños pasan frío y que las condiciones de vida no son las más adecuadas. Le recomendamos que presente una queja para que el Defensor del Menor actúe y pueda abrir una investigación, tal como así aconteció (C18/8553).

Han sido frecuentes las consultas que aluden a disfunciones en la tramitación de las solicitudes por reagrupación familiar y relacionadas con la regularización administrativa

3.2.2.7 Derecho a la cultura, Ocio y Deporte

En esta materia **hemos recibido varias consultas sobre el uso de los vestuarios en piscinas**. Destacamos la consulta de una ciudadana que, madre de un menor de nueve años, que acudía con su hijo a realizar una actividad deportiva -natación- a un centro dependiente del ayuntamiento. En los vestuarios ubicados en el recinto deportivo no está permitida la entrada en vestuarios femeninos a niños mayores de seis años. Se lamentaba la madre de tuviera que dejar solo al menor, al tener cumplidos los nueve años, en los vestuarios masculinos sin poder controlarlo (C18/12595).

También nos han llegado algunas consultas sobre actitudes discriminatorias en el deporte. Así por ejemplo el caso que nos llegó

desde Cádiz de una chica de 10 años que se siente discriminada en su club de Atletismo. En la consulta nos expone que desde el mes de marzo ha tenido numerosos problemas con su entrenador ya que que no la ha tenido en cuenta para participar en las actividades deportivas programadas. Comenta que le remitieron un escrito diciendo que ya no contaban con ella por conflicto con los padres, cuestión que, al parecer, no era cierta. Orientamos a que nos remita un escrito detallando la problemática y adjuntando copia de todos los escritos para su debido estudio (C 18/9638).

3.2.2.8 Defensa de otros derechos

a) Consumo

En materia de consumo destaca este año las consultas recibidas respecto al cierre de idental, ya que son muchos los menores afectados por el cierre de la citada empresa.

b) Uso de internet y medios audiovisuales por menores de edad

Otros temas de interés atendidos son los relativos a la publicación de datos de menores en redes sociales, la grabación de vídeos en eventos escolares y su publicación en redes.

A título de ejemplo señalamos el caso de una familia que informa de la publicación en el canal Youtube de los datos personales de su hijo de trece años, por parte del padre de un compañero, desvelando información personal y delicada así como conversaciones privadas.

Otra cuestión recurrente en las consultas está relacionada con la negativa de alguno de los progenitores a que el otro publique en redes sociales fotos o datos sobre los hijos menores de edad que tienen en común. Se trata de una actividad conocida como “sharenting” y definida como compartir en las redes sociales fotografías de hijos menores, la cual lleva años protagonizando un intenso debate social y, en algunos países, judicial o legal.

c) Defensa a la propia imagen

Hoy en día un gran número de menores desconoce las consecuencias que puede tener la difusión de su información personal a través de Internet. Recalcamos el papel responsable de los padres ya que suya es la labor de inculcar la importancia de preservar la privacidad y los riesgos que esconde la Red.

Una de las consultas más reiteradas es la petición de información sobre cómo eliminar fotos y vídeos de internet.

En este caso les remitimos a la información publicada a través de la Agencia Española de Protección de Datos. Explicamos la conveniencia de contactar con la persona que subió el contenido solicitándole su eliminación. Si no fuera posible esta opción, asesoramos a las personas que formulan la consulta sobre la conveniencia de dirigirse a la plataforma que subió la información, acreditando la identidad e indicando qué enlaces son los que contienen los datos que quieren cancelar. El plazo que tiene la empresa es de un mes y si no están de acuerdo con la respuesta puede interponer reclamación ante la Agencia de Protección de Datos.

d) Otros asuntos

Cada año nos encontramos recibimos consultas cuyos problemas destacan por su singularidad y nos solicitan ayuda cuando sus posibilidades de solución no están cercanas. Como es el caso donde una madre, funcionaria de un ayuntamiento, que expone un problema de conciliación de la vida laboral y familiar con un hijo de cáncer. Al parecer, la Corporación municipal no respondía a su solicitud de cuidado de menores afectados por cáncer y solicita la mediación de la Defensoría. Al final, tras nuestras nuestra intervención el asunto se soluciono (C18/2758).