

3.2. Consultas

3.2.1. Datos cuantitativos

Durante el año 2024 se han recibido **2.619 consultas** referidas a infancia y adolescencia. Aunque para ello se han utilizado las diferentes vías que ofrece la Institución, la mayoría han llegado por vía telefónica mediante los números con los que cuenta la Institución (954 21 21 21 y el gratuito 900 21 21 24).

También fueron importantes las realizadas de forma telemática a través de las diferentes redes sociales y los dos dominios www.defensordelpuebloandaluz.es y www.defensordelmenordeandalucia.es. Las consultas con menor porcentaje fueron las de tipo presencial.

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 percibiendo que términos como Vulnerabilidad, Infancia y Mujer están estrechamente ligados y que el hecho de ser mujer, niño o niña constituye un factor de riesgo de exclusión social.

En el año 2024 se han recibido 2.619 consultas referidas a infancia y adolescencia, presentadas mayoritariamente por mujeres de las provincias de Sevilla, Málaga y Cádiz

Respecto 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. A la cola se sitúa Jaén con un 3%.

3.2.2. Temática de las consultas

3.2.2.1. Derecho a la salud

Son muy variadas las consultas que hacen referencia a temas de salud. Entre otras, merece destacar aquellas relacionadas con la **falta de personal facultativo pediátrico**. Nos informan de la falta de médicos especialistas, sobre todo en localidades donde la población infantil no es numerosa, obligando a las familias a realizar desplazamientos innecesarios y costosos.

Citamos como ejemplo la consulta formulada por el portavoz de un colectivo de ciudadanos y ciudadanas de un pueblo del Aljarafe, nos daba traslado de más de medio centenar de reclamaciones presentadas en el Centro de Salud del municipio debido a que, desde el mes de junio de 2024, no cuentan con atención pediátrica, con el problema añadido de una deficiente red de transporte público hasta el centro de salud más cercano y las dificultades ya conocidas para la gestión de las citas. Esta situación se viene repitiendo con frecuencia en varios pueblos del Aljarafe.

Persisten las consultas sobre ausencia de personal facultativo pediátrico en determinadas zonas

Es indudable el perjuicio de todo lo anterior para la ciudadanía, lo que se le añade los problemas de conciliación familiar y laboral de los progenitores que tienen que desplazarse a otras localidades distintas de donde viven. Sin olvidar la sobrecarga asistencial para los centros sanitarios en los que se centraliza la atención pediátrica.

Por otro lado, continúan los **problemas para conseguir cita en atención primaria y especializada**, siendo una constante en las reclamaciones que se reciben. Desde la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Defensoría instamos a la persona a realizar una reclamación en el Centro de Salud o el Centro Hospitalario, dándonos traslado posterior de la misma en caso de no recibir respuesta o estar disconforme con la misma.

La ciudadanía traslada las dificultades para conseguir cita en atención primaria y especializada así como para recibir atención en los CAIT

Por otra parte, son muchas las familias y las asociaciones que se dirigen a la Oficina demandando una **agilización para que sus hijos reciban atención en el Centro de Atención Infantil Temprana (CAIT)**, habiendo transcurrido sobradamente el plazo de 90 días desde que se realizó la derivación. Todo ello motivado por la carencia de plazas existentes, debido a una mayor demanda de este tipo de servicios, así como a la limitada disponibilidad de profesionales especializados y de la propia complejidad del proceso de evaluación y diagnóstico para determinar las necesidades específicas de cada menor.

Este hecho, contrasta paradójicamente con la naturaleza que inspiró el recurso, que pretende proporcionar una atención “temprana” a la primera infancia para lograr un efecto terapéutico necesario, siendo, sin embargo, cada vez más tardía la respuesta a las solicitudes de este recurso.

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.

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.

Son recurrentes las consultas relativas a los problemas de salud mental infanto juvenil

Los datos recogidos por UNICEF en su último informe sobre el “Estado de la Infancia en la Unión Europea” ponen de manifiesto una situación y una preocupación globales: Uno de cada siete adolescentes en el mundo convive con un problema de salud mental. Cerca de la mitad se manifiestan antes de cumplir los 18 años, pero la mayoría de casos siguen sin ser detectados ni tratados a tiempo.

El titular de la Institución, en una **entrevista** en el ‘Blog Análisis y Debate’, manifestaba con respecto a la situación de la salud mental juvenil en Andalucía que:

«Las carencias son muy elementales y estructuradas, como la saturación de las unidades de salud mental juvenil, déficit que se complica terriblemente cuando se produce una patología dual. Se producen abusos de tratamientos farmacológicos frente a los terapéuticos.

Otro problema del sistema de atención infanto-juvenil es que adolece de la coordinación mencionada entre niveles asistenciales y los dispositivos y servicios sociales para realizar un buen diagnóstico y prevenir riesgos. Por ejemplo, cuando un hijo ha visto el asesinato de su madre a manos de su padre le tienes que poner un psicólogo permanente porque no puede dormir del impacto, pero el proceso no ha tenido en cuenta todo lo anterior. No debemos llegar ignorantes de un proceso de salud mental que comenzó mucho antes.

Para finalizar, poner más dinero en todos los sistemas de prevención de la salud mental para evitar llegar, precisamente, al sistema de salud mental. Pero no es suficiente ni basta por sí misma, es necesario un planteamiento multidisciplinar de la salud mental.»

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 mejorar la coordinación entre administraciones, estableciendo para ello protocolos eficaces y aumentando a su vez los recursos que garantizan el acceso y atención de calidad que nuestra población menor y sus familias merece.

Sin embargo, cada vez es más difícil encontrar citas para la atención a menores con este tipo de sintomatología en nuestros Centros de Salud o Hospitales. Muchos de los hospitales comarcales carecen de unidades de Salud Mental Infanto Juvenil y/o tienen pocos profesionales para la atención a una demanda creciente de personas con problemas de salud mental, de adicciones o de patologías duales.

Traemos a colación un ejemplo de la consulta que nos formuló una ciudadana: *“Mi hija es paciente de salud mental, y no hay profesionales para atenderla. Ha ingresado en agudos de urgencia y al darle el alta, la nueva cita para el especialista es para 3 meses. No comprende la falta de atención a la salud mental en nuestra comunidad, especialmente en el caso de menores. Mi hija ha tenido varios intentos de suicidio y me siento desesperada. Para toda la zona de Lepe, hay sólo un psiquiatra”*.

Esta situación es transmitida en muchas de las visitas que realizamos a las comarcas andaluzas, donde la atención no es la misma para todas y todos los andaluces. Hay lugares donde, para poder ser tratados, tienen que desplazarse más de 60 kilómetros, muchas veces sin medios de locomoción y sin transporte público. Todo esto en un perfil de población con dificultad frecuente para conectar y mantenerse en sesiones de terapia: *“O tienes dinero para un psicólogo o tienes que esperar cada seis meses para una atención en el centro público”*.

3.2.2.2. Derecho a la Educación

Este año hemos recibido **802 consultas relacionadas con la educación formal**.

Siguen presentándose quejas por parte de asociaciones de madres y padres sobre la **falta de mantenimiento y de limpieza en algunos centros docentes** por ausencia de presupuestos municipales.

Un ejemplo: *“El año pasado apenas disponíamos de productos de limpieza, y este curso sólo hay 4 limpiadoras en lugar de las 6 plazas que teníamos. Llevan tres semanas sin limpieza del centro y los padres están preocupados por el estado de salubridad del mismo”*.

Un gran número de consultas se refieren a problemas de infraestructuras en los centros escolares

También nos llegan consultas para denunciar la situación de centros educativos cuyos **patios carecen totalmente de sombra**, sin árboles ni espacios techados para que el alumnado pueda resguardarse de las altas temperaturas que soportamos en Andalucía.

Cabe destacar también 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 (EOE) valore

al alumnado desde que el/la tutor/a hace la solicitud, tras detectar necesidades de apoyo en el/la menor. Se han dado casos en los que el menor ha finalizado su etapa primaria sin haber disfrutado del necesario recurso que le hubiera correspondido.

Las familias reclaman mayores recursos personales para el alumnado con necesidades educativas especiales

Los casos más graves incluyen la falta o número insuficiente de Personal Técnico de Integración Social (PTIS) y profesionales en Pedagogía Terapéutica (PT). El objetivo de estos perfiles profesionales es que este tipo de alumnado, cuyo dictamen de escolarización establece su necesidad de apoyo específico, se integre todo lo posible en el aula ordinaria. Para cierto alumnado, la carencia de estos profesionales implica directamente no poder acudir al centro educativo pues no contará con el apoyo y la seguridad que precisa para desenvolverse de forma autónoma en actividades básicas de higiene, deambulación, alimentación, etc.

Desde la Oficina de Atención Ciudadana informamos a las familias de este alumnado que sobre las actuaciones de Institución para la protección y garantía de los derechos y libertades de la población infantil y adolescente incidiendo en una variada temática. Entre éstas, las actuaciones enmarcadas en las políticas de educación para el alumnado con necesidades educativas especiales, sugiriendo que una vez se hayan dirigido a las Delegaciones de Educación correspondientes, si no reciben contestación o no están de acuerdo con ellas, se dirijan a nuestra Institución para iniciar una investigación sobre la cobertura de dichas plazas.

Esta grave situación merece una revisión urgente de los recursos humanos que precisan los centros para garantizar una educación de calidad, inclusiva y ajustada a la diversidad de la población infantil andaluza.

También nos llegan consultas de progenitores que no saben qué hacer cuando sus hijos o hijas en edad adolescente reciben **medidas disciplinarias que conllevan su expulsión del centro educativo**. Consideran que este tipo de medidas son recibidas por el alumno o alumna como un refuerzo, por lo que solicitan que se dote a los centros de educación secundaria de aulas específicas de convivencia, con personal especializado, o que se aborde desde otra perspectiva más adecuada.

Nos consultan sobre gestiones tras la expulsión del alumnado por problemas de convivencia

Traemos a colación la siguiente consulta: *“Mi hijo está en tratamiento en neuropediatría desde los cuatro años y en la Unidad de Salud Mental Infantil desde los seis. De todo ello están informados los profesores del Instituto, pero no lo tienen en cuenta y lo castigan continuamente diciendo que son normas del centro para todos los menores. Ahora lo han expulsado cinco días sin motivo importante. Expone que su marido y ella se están dejando*

la vida y su salud para sacar a su hijo adelante y los profesores lo están echando todo por tierra. Estoy desesperada e indignada: es una enorme falta de humanidad para entender que algunas personas necesitan un trato especial”.

Respecto a la **demora en la resolución o abono 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 estas becas deben conformarse como un recurso estable y seguro, que prevengan la desigualdad en la educación formal 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. Sobre todo manifiestan la falta de atención telefónica ante la tramitación e información de estas ayudas económicas: “Nadie atiende en ningún teléfono”.

Denuncian demora en el pago de becas y ausencia de un sistema de información accesible sobre sus trámites

3.2.2.3. Derecho a una vivienda digna

La necesidad de vivienda en nuestra comunidad autónoma afecta a un buen número de personas vulnerables, tratándose en demasiadas ocasiones de mujeres solas con menores a cargo, con graves dificultades para encontrar un empleo y poder compatibilizar la crianza de sus hijos con aquel.

El acceso a la vivienda es uno de los principales problemas de las familias vulnerables con hijos a cargo

Cada vez más personas se dirigen desesperadas a nuestra Institución, reclamando un techo a un precio que puedan afrontar para vivir de una manera digna con sus familias. Un ejemplo de ello es el que relata una mujer que se dirige a la Defensoría, donde nos traslada las dificultades para encontrar una vivienda de alquiler acorde a sus ingresos: “Vivo con su hija de 12 años en una vivienda sin título legal desde hace ocho años. Me van a desahuciar de manera inminente. Hace 10 meses que trabajo como limpiadora en la universidad y percibo 1000 euros más 300 euros del Ingreso Mínimo Vital y 180 euros de una pensión alimenticia de mi hija. En los servicios sociales me dicen que tengo que buscar una vivienda para alquilar, pero no encuentro nada ni nadie que alquile”.

También recibimos muchas consultas sobre las dificultades para la adquisición de una vivienda y la concesión de un crédito hipotecario, sobre todo de parte de población vulnerable y de familias monomarentales con menores a cargo.

Escuchamos a personas que manifiestan no poder afrontar su alquiler actual y no encontrar otro a unos precios razonable en el mercado libre. El encarecimiento de la vida derivado de la inflación y especialmente el elevado coste de la misma se han convertido en los principales factores generadores de pobreza. Personas que, a pesar de tener una pensión o un trabajo remunerado, nos hacen llegar a decir:

“No sé donde ir, no puedo ir debajo de un puente con mi hijo y mi marido. Tengo dinero para alquilar pero no me alquilan, ¿cómo pueden pedirme tanto?”.

Asimismo, nos encontramos con personas que residen en poblaciones de costa y tienen alquileres asequibles en invierno y otoño, pero cuando llega la época estival las echan porque las personas propietarias alquilan las viviendas a un precio muy superior y por quincenas: “¿Dónde nos vamos?” nos preguntan.

En otras ocasiones, atendemos a familias jóvenes con dificultades para pagar el alquiler de su vivienda, siéndoles de vital importancia **las ayudas al alquiler**. Sin embargo estas ayudas nunca llegan o llegan después de casi dos años, impidiendo hacer frente a los altos precios actuales de alquiler y llegando algunas a verse obligados a dejar sus casas e instalarse con sus padres, abuelos de sus hijos e hijas.

3.2.2.4. Infancia en situación de vulnerabilidad

Como en años anteriores, **Andalucía registra unas tasas elevadas de riesgo de pobreza y/o exclusión social**, siempre superiores a la media nacional, lo que la lleva a ocupar el puesto más elevado de todas las comunidades autónomas en cuatro de los cinco principales indicadores de pobreza y exclusión: “ARPE, tasa de riesgo de pobreza, pobreza severa y carencia material y social severa”.

Andalucía registra unas tasas elevadas de riesgo de pobreza y/o exclusión social

Más de 3 millones de personas se encuentran en Andalucía en riesgo de pobreza y/o exclusión social. Las consultas atendidas desde la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía de esta Defensoría constatan la presencia abrumadora de niños y niñas en las unidades de convivencia afectados 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 ve vulnerado el interés superior del niño o niña cuando estos ingresos mínimos son negados, retirados o demorados. Situación que ocurre muy a menudo, pues en general las prestaciones que vienen a paliar y remediar esa ca-

rencia de ingresos tardan en general más del doble del tiempo del que deberían según el procedimiento de su tramitación: Rentas Mínimas de Inserción Social, Ingreso Mínimo Vital, prestaciones de dependencia, etc.

La pobreza en la infancia limita oportunidades y provoca desigualdad. Tener acceso a unas condiciones de vida dignas es signo de una sociedad equitativa y cohesionada. En garantía de ello, se establecen las prestaciones sociales. 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.**

Nos denuncian problemas de acceso a prestaciones sociales para las familias con hijos a cargo más empobrecidas

En multitud de casos, la situación de pobreza y vulnerabilidad provoca que estas familias no sepan cómo defender los derechos que la Ley pone a su disposición y tengan que recurrir a los servicios sociales comunitarios para que valoren sus circunstancias personales y activen cuantos recursos y prestaciones estén a su alcance para paliar la situación en la que se encuentran.

Los servicios sociales cobran un papel fundamental en las vidas de muchas familias pero su dotación de recursos es insuficiente

Los servicios sociales, por tanto, cobran un papel fundamental en las vidas de muchas familias. De lo que se deduce que el acceso a este servicio debería caracterizarse por la facilidad, simplificación y accesibilidad. Sin embargo, como comprobamos tanto en las visitas comarcales como por las consultas y quejas recibidas, **la dotación de recursos resulta insuficiente.** La exigencia de cita previa y la burocracia asociada, unidas a que el personal se encuentra completamente colapsado y no puede atender correctamente a la demanda de la ciudadanía, constituyen auténticos escollos en relación al acceso a los servicios sociales comunitarios en gran parte del territorio andaluz.

Citamos algunas de las consultas atendidas sobre este asunto:

- ▶ «Asegura que lleva más de un año intentando ser atendida en servicios sociales sin éxito. Vive en casa de sus suegros con síndrome de Diógenes... necesita una vivienda, tiene una hija con discapacidad y otro que le acaba de ser retirado por la Junta de Andalucía, según dice, por culpa de no haber contado con esta atención por parte de SS.CC. Ha puesto varias reclamaciones. Asegura que si servicios sociales actuasen a tiempo podrían evitarse muchos desenlaces desagradables para las familias».

- ▷ «Tiene un hermano con problemas de adicción a sustancias, cuya pareja y madre de su hijo de 8 años los abandonó hace tiempo. Reside en una vivienda de sus padres que no tiene condiciones de habitabilidad porque entre otros problemas tiene una plaga de cucarachas. Expone que hace tres años denunció la situación de su sobrino ante el teléfono de la Junta de Andalucía y los Servicios Sociales conocen la problemática, pero no han ayudado ni a su hermano ni a su sobrino. En SS.CC. le dicen que no le dan una cita hasta el próximo mes de junio y le parece una barbaridad».

En este contexto, 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 adolescentes en situación de pobreza y/o exclusión social o en riesgo de estarlo. De igual modo, es necesario **dotar de recursos a los Servicios Sociales**, que por necesidad se han convertido en meros tramitadores, para que cuenten con tiempo y espacio para acompañar a estas familias, evaluarlas, apoyarlas y garantizar el derecho a la protección de los y las menores que conviven en ellas.

Es necesario dimensionar la dotación de personal de los SSCC para el cumplimiento de la importante labor que se les atribuye

En determinados centros de servicios sociales, sobre todo en grandes poblaciones, viene siendo habitual la sensación de presión derivada de la elevada carga de trabajo que soportan los equipos de menores. **No parece estar bien dimensionada la dotación de efectivos de personal para el cumplimiento de la importante labor que corresponde a los servicios sociales comunitarios** para atender situaciones de riesgo de menores de edad, lo cual, además de tener efectos en las condiciones laborales del personal, repercute negativamente en el servicio que les corresponde realizar, afectando por tanto a la labor preventiva y reparadora de tales situaciones de riesgo.

3.2.2.5. Infancia 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 nuestra Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, recogemos y gestionamos todos los datos que nos aporta la ciudadanía comunicando la posible situación de riesgo de menores. En estos casos, recogemos toda la información con la que cuentan para poder valorar la derivación a servicios sociales con competencias para evaluar el posible riesgo notificado.

Esta colaboración por parte de la sociedad civil es una herramienta esencial para la detección precoz de situaciones de violencia sobre los niños y niñas, así como la correcta coordinación entre los organismos públicos que intervienen en la protección de menores en Andalucía.

Llegan a la OIAC denuncias sobre posibles situaciones de riesgo de personas menores de edad

Sobre este marco, en la OIAC atendemos consultas y llamadas de familiares, personas cercanas y también anónimas, en las que **se denuncian posibles situaciones de riesgo de menores**.

Así aconteció cuando recibimos en nuestra Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía un contacto telefónico para denunciar la situación de riesgo en que pudiera encontrarse un niña, de aproximadamente 2 años de edad, residente en una localidad de la provincia de Almería.

La persona denunciante relata el contexto económico, social y familiar de un matrimonio joven, siendo ambos consumidores habituales de sustancias estupefacientes. Esta situación es especialmente dañina para una niña de aproximadamente 2 años de edad que convive con ellos. No puede afirmar que causen maltrato físico a la menor pero sí que el entorno en el que vive no es el adecuado, siendo frecuente escuchar continuas riñas, gritos y golpes en el hogar familiar.

Según comenta la persona denunciante, la situación de la menor fue denunciada por algunos vecinos a los servicios sociales de la zona que llegaron a visitar a la familia donde tienen fijada su residencia. Refiere que los servicios sociales manifestaron que la menor no podía permanecer en esas condiciones, y según dijeron a los vecinos se estaba haciendo un seguimiento de su evolución, pero aún así -continuaba señalando- no comprende como todavía no se han tomado medidas, en especial para evitar que la menor conviva en un contexto de continuas discusiones, con gritos y golpes, ello unido a las pésimas condiciones de habitabilidad del lugar en que habitan, no concebido como vivienda.

En virtud de cuanto antecede, al tratarse de una denuncia realizada de forma telefónica, sin que hayamos podido verificar los datos de identidad de la persona denunciante quien además nos ha solicitado permanecer en el anonimato, careciendo por tanto de la indispensable firma de su queja/denuncia, procedimos a comunicarlo al área de Infancia y Adolescencia que, en nuestra condición de Defensoría de la Infancia y Adolescencia, abrió una queja de oficio, un expediente para interesarnos por la situación de la menor y recabar a tales efectos la colaboración de los servicios sociales dependientes del Ayuntamiento de Almería.

Son muchos los encuentros y reuniones con los profesionales de los servicios sociales que a lo largo del año 2024 hemos mantenido con ocasión de las visitas que venimos realizando a distintas comarcas de Andalucía. Ha sido un elemento común en las sesiones de trabajo

con los mencionados trabajadores las quejas **sobre dificultades para el correcto desempeño de sus funciones**, en especial, para atender a las situaciones de riesgo de la infancia y adolescencia.

A continuación ofrecemos un breve resumen de la problemática expuesta que tiene su reflejo en las consultas atendidas en la Oficina de Atención Ciudadana y en las quejas presentadas ante la Institución:

- a) Aumento significativo de situaciones de menores en riesgo y lentitud del procedimiento de declaración de desamparo con el servicio de protección de menores.
- b) Necesidad de incrementar el servicio de Puntos de Encuentro Familiar (PEF), equiparables a los juzgados que existen. Por ejemplo, en Vera no disponen de PEF por lo que las familias deben acudir al de Almería, situado a más de 100 km, habiéndose solicitado en muchas ocasiones la creación de nuevos recursos en esta línea.
- c) Equipos de Tratamiento Familiar desbordados. En muchas ocasiones emiten informes recurrentes sobre los mismos casos y el riesgo que puede conllevar con los menores, más por el temor a las posibles consecuencias que puedan darse posteriormente (maltrato, agresiones, muertes, etc.) que por la modificación del problema real, por imposibilidad de intervenir en las causas del problema por la saturación de trabajo.
- d) Inexistencia de recursos para trabajar con las familias en el ámbito de la prevención, tales como herramientas pedagógicas y relacionales que proporcionen al núcleo familiar. Retirados los menores con motivo de situación de desamparo, para dotarles de las habilidades necesarias que modifiquen las conductas que llevaron a la retirada de sus hijos/as.
- e) Ausencia de coordinación con el Servicio de Protección de Menores: ven una realidad diferente que la que atienden los servicios comunitarios en el propio territorio, cuestionando en ocasiones las medidas propuestas ante una situación de desamparo o desprotección detectadas, generando más trabajo para éstos o bien solo atendiendo a los casos más graves. Detectan patrones familiares disfuncionales heredados de generación en generación sin que se haya atajado el problema desde la base.
- f) Preocupación por la lentitud de la administración para gestionar los procedimientos de absentismo. Hay una petición a Educación para desarrollar un protocolo de absentismo unificado, aún sin respuesta. Avisan del aumento de menores de 14 a 16 años que están abandonando el sistema educativo sin estar recibiendo el control obligatorio por parte del equipo de servicios sociales.

Por otro lado, desde la Oficina de Información se atiende a **menores que se encuentran cumpliendo medidas judiciales en Centros de Internamiento de Menores Infractores**. Estos suelen manifestar su malestar ante diferentes medidas o exigencias de disciplina por parte de los profesionales del CIMI.

Menores internos en el CIMI contactan telefónicamente con la Institución para exponer sus quejas

Un caso que, gracias a la intervención y posterior investigación de la Defensoría de la Infancia, llegó a una solución adecuada es la de un menor que se encontraba cumpliendo una medida judicial en un centro de internamiento, que nos llamó al teléfono de la Infancia y Adolescencia trasladándonos lo siguiente: *“Hola buenas me gustaría comentar los abusos por parte de los educadores que trabajan en el centro de menores a los menores que estamos cumpliendo una medida judicial, como puede ser pegarnos palazos y puñetazos según ellos de broma cuando tienes la suficiente confianza para hacer eso, humillarnos metiéndose con nosotros o con nuestra familia delante de sus compañeros y otros menores, fuman a escondidas de dirección y delante de nosotros, se orinan en mitad del patio del centro, te tiran todas las cosas del cuarto al suelo sin motivo, te ponen a hacerles café y a ir a por agua para ellos, te gritan, te chantajejan con un palazo a cambio de no sancionarte cuando haces algo no correcto, cogen el teléfono en los hogares a escondidas de dirección delante nuestra, entre otras muchas cosas”*.

Tras la posterior investigación por parte de los responsables del Centro que provocó la tramitación de la queja, se llegó a la conclusión que lo que contaba el menor era cierto, iniciando las medidas disciplinarias contra el educador.

En la atención directa a las personas menores internas en los CIMI procuramos proporcionarles la información que precisan, escuchamos sus inquietudes y demandas y les orientamos sobre sus derechos, recordándoles también la importancia de tener una actitud colaboradora y provechosa durante el cumplimiento de su medida, atendiendo a las indicaciones del equipo educativo y alejándose de conductas conflictivas que puedan ocasionarles problemas.