



## 2.4.1. Personas

### 2.4.1.1. Dependencia y Personas mayores

#### [Queja 21/5627](#)

- ▶ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Cádiz.
- ▶ **Estado de tramitación:** Cerrada con la aceptación de la Resolución.
- ▶ **Descripción de la actuación:** La persona promotora denuncia la demora en el reconocimiento del Grado de Dependencia de su madre, solicitada en marzo de 2019.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que sin más dilación se dicte resolución aprobando el programa individual de atención de la dependiente, dando efectividad al derecho correspondiente a su situación de dependencia.

RECOMENDACIÓN: Que se adopten buenas prácticas administrativas en beneficio de la ciudadanía, dentro de la protección de sus derechos y libertades, para que no queden indefensas sus legítimas pretensiones, fundamentalmente la de recibir respuesta a sus solicitudes a la Administración de manera motivada.

#### [Queja 21/8644](#)

- ▶ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla.
- ▶ **Estado de tramitación:** Cerrada con aceptación de la Resolución
- ▶ **Descripción de la actuación:** La persona afectada expone la demora existente en su solicitud de cambio de centro a otra residencia en la provincia de Sevilla (Servicio de Ayuda Residencial) para su hermano, afectado por una Dependencia severa.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Garantizar la transparencia del procedimiento de adjudicación de plazas en residencia para las personas en situación de dependencia, informando tanto de la existencia de las denominadas "listas de espera", como de la situación aproximada que pudieran ostentar con respecto al lugar que ocupan, así como de los tiempos medios de repuestas.

RECOMENDACIÓN: Optimizar los sistemas de información para que sea accesible el conocimiento de la situación de las listas de espera en cualquier provincia andaluza por los diferentes profesionales referentes de las personas dependientes y sus familias, con el único ánimo de que toda la información que afecte a este tipo de procedimientos esté disponible.

SUGERENCIA: Fomentar procedimientos ágiles y diligentes donde se protejan las relaciones humanas que sustentan y ofrecen bienestar a las personas en situación de dependencia, así como a sus familiares, como base de una atención digna de la persona en este ciclo vital.

#### [Queja 22/1826](#)

- ▶ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla



- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** La compareciente denuncia demora en la revisión del Programa Individual de Atención de su madre, afectada por un Grado III de gran dependencia.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que sin más dilación se dicte la Resolución de la revisión del Programa Individual de Atención (PIA) de la persona dependiente, tomando como referencia que presentó su solicitud de revisión el pasado 20 de octubre de 2020.

SUGERENCIA: Consolidar la interoperabilidad organizativa de los sistemas de información que operen en el Sistema de Atención a la Dependencia, con la única finalidad de optimizar los tiempos de respuesta a la ciudadanía por parte de las Administraciones implicadas.

[Queja 22/2959](#)

- ▷ **Administración afectada:** Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** La persona promotora de la queja expone demora en la resolución de solicitud de traslado de expediente de dependencia de su madre, de Sevilla a Castilblanco de los Arroyos, por traslado de domicilio, para poder disfrutar del servicio que le corresponde por su situación de Gran Dependencia.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: para que se adopten las medidas organizativas que estimen convenientes, con el fin de que las solicitudes de traslado entre localidades de una misma provincia o entre provincias andaluzas, se tramiten y resuelvan en el plazo legalmente establecido de tres meses.

RECOMENDACIÓN: para que se impulse el establecimiento de un procedimiento especial o se dé instrucciones para la elaboración de un protocolo interno que permita que estos traslados de domicilio dentro de la comunidad autónoma de Andalucía se resuelva en un plazo no más del estrictamente necesario, aprovechando la interoperabilidad entre las administraciones públicas y evitando la demora en trámites como el traslado de expedientes de dependencia desde la administración autonómica a los Servicios Sociales Comunitarios.

RECOMENDACIÓN: para que se analice lo ocurrido en el presente expediente de dependencia y se estudie la posibilidad iniciar de oficio reclamación por responsabilidad patrimonial, de conformidad con los artículos 32 a 35 de Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, atendiendo a la demora habida en el procedimiento y las necesidades que han quedado sin cubrir de una mujer de 98 años de edad y condición de gran dependiente.

[Queja 22/6633](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla
- ▷ **Estado de tramitación:** En tramitación.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La parte promotora de la queja denuncia la demora en la resolución del Programa Individual de Atención de su padre, para que se le reconozca el derecho de acceso a la prestación económica para cuidados en el ámbito familiar.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se impulse la resolución del programa individual de atención de la persona dependiente reconociéndole el derecho de acceso a la prestación económica para cuidados en el ámbito



familiar, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente.

#### [Queja 22/8395](#)

- ▶ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Cádiz
- ▶ **Estado de tramitación:** Cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▶ **Descripción de la actuación:** Queja en la que la persona promotora expone la demora en la elaboración del Programa Individual de Atención (PIA) de su madre, propuesta para la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que sin más dilación se impulse la segunda fase del procedimiento con la aprobación de la propuesta del programa individual de atención, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente.

#### [Queja 23/0046](#)

- ▶ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla
- ▶ **Estado de tramitación:** En trámite
- ▶ **Descripción de la actuación:** demora en el Programa Individual de Atención (PIA) de su marido, habiendo sido propuesta como modalidad de intervención más adecuada el servicio de unidad de estancia diurna, junto con el servicio de ayuda a domicilio complementario y el servicio de teleasistencia avanzada.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que sin más dilación impulse la tramitación del procedimiento de dependencia de la persona afectada, requiriendo, de ser preciso la remisión de la propuesta de PIA elaborada por los Servicios Sociales Comunitarios, para hacer efectivo el recurso a favor del dependiente, permitiéndose con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida.

#### [Queja: 23/0411](#)

- ▶ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla
- ▶ **Estado de tramitación:** En trámite, a la espera de respuesta de la Resolución.
- ▶ **Descripción de la actuación:** denuncia la demora en la valoración de la situación de dependencia de su hermana, de 72 años de edad, con un deterioro físico y cognitivo debido a su discapacidad psíquica de 65%, y empeorado de forma galopante requiriendo una persona las 24 horas del día.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: que sin más dilación se impulse la solicitud para el reconocimiento de la situación de dependencia de la persona dependiente, mediante su valoración y el dictado de la correspondiente resolución y, siendo procedente, se dé traslado del expediente a los Servicios Sociales para la elaboración de su programa individual de atención, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente.



### Queja 23/0640

- ▶ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Granada
- ▶ **Estado de tramitación:** cerrada
- ▶ **Descripción de la actuación:** demora en la valoración de la situación de dependencia de su madre, de 86 años de edad y diagnosticada de Alzheimer, así como la respuesta dada por la Administración ante tal demora.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que sin más dilación se impulse la solicitud de revisión de grado instada por la persona solicitante, mediante su valoración y el dictado de la correspondiente resolución sobre su situación de dependencia y, siendo procedente, se dé traslado del expediente a los Servicios Sociales para la elaboración de su programa individual de atención, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente, evitándose así que se cumpla el temor trasladado por el promotor de que la persona dependiente fallezca antes de poder disfrutar del recurso correspondiente.

RECOMENDACIÓN: Que se adopten las medidas organizativas que estimen convenientes, con el fin de que las solicitudes para el reconocimiento de la situación de dependencia o revisión del grado de dependencia, se tramiten y resuelvan en el plazo legalmente establecido de tres meses, sin que la zona en la que reside la persona dependiente sea una condicionante para los tiempos de tramitación.

### Queja 23/1708

- ▶ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla
- ▶ **Estado de tramitación:** En trámite, a la espera de respuesta de la Resolución.
- ▶ **Descripción de la actuación:** La reclamante denuncia la demora en la revisión del grado de dependencia de su madre.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que sin más dilación se impulse la solicitud de revisión de grado instada por la persona solicitante, mediante su valoración y el dictado de la correspondiente resolución sobre su situación de dependencia y, siendo procedente, se dé traslado del expediente a los Servicios Sociales para la elaboración de su programa individual de atención, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente.

## 2.4.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad

### Queja 20/4831

- ▶ **Administración afectada:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad.
- ▶ **Estado de tramitación:** Abierta.
- ▶ **Descripción de la actuación:** Denuncia la atención de los trabajadores sociales del Centro Penitenciario de Huelva.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**