



2.3.3. Mediación

2.3.3.2.1. Quejas relativas al eje de Personas

...

Personas mayores

Los asuntos gestionados a través de enfoque mediador durante 2024 relacionados con las personas mayores se refieren fundamentalmente a incidencias relativas a la gestión de recursos previstos para ellas por parte de la Administración Pública.

En este sentido, atendimos en el expediente de queja 24/1594, a un grupo de socias y socios de un **Centro de Participación Activa** de una localidad sevillana que, tras la pandemia, ven reducida la posibilidad de hacer uso del centro en horario de tarde por la insuficiencia de personal. Además, un amplio grupo de mayores, mantienen discrepancias con el presidente de la asociación y con el alcalde, a quienes presentaron diversas propuestas de actividades (lúdicas, de estimulación cognitiva, de relajación, de arte y de manualidades). Muchas de las socias tienen obligaciones familiares que les impiden acudir al centro en horario de mañana. Tras la intervención mediadora con el Ayuntamiento, éste mostró su disposición a dinamizar el Centro el mayor tiempo posible, siempre que sea a través de la propuesta de talleres que puedan impulsar asociaciones o entidades, con las que el ayuntamiento pueda acordar o conveniar, en la medida en que no dispone de recursos propios para dotar de personal al centro de mayores. Además, nos informa el alcalde que ya existen diez u once propuestas de talleres, estimando que tienen buena acogida por los asociados en atención a las inscripciones.

...

2.4. Resoluciones

2.4.1. Personas

2.4.1.1. Dependencia y Personas mayores

Queja 23/1277

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla
- ▷ **Estado de tramitación:** aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** 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 23/4375](#)

- **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla
- **Estado de tramitación:** aceptada
- **Descripción de la actuación:** Su abuela tiene reconocido el grado III de Gran Dependencia pero todavía están pendiente de recibir la ayuda para el cuidado familiar: pedimos que se resuelva sin más dilaciones.
- **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 23/8082](#)

- **Administración afectada:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad
- **Estado de tramitación:** aceptada
- **Descripción de la actuación:** Planteamos un estudio y una estimación de la población potencialmente beneficiaria de las subvenciones en Andalucía.
- **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA 1. Es conveniente realizar un estudio y estimación de la población potencialmente beneficiaria de estas subvenciones en Andalucía, a fin de poder planificar de forma adecuada las futuras bases reguladoras y neutralizar las barreras administrativas que provocan la pérdida de oportunidad en el acceso y frustran la expectativa.

SUGERENCIA 2. Atendiendo a las dificultades expresadas por determinados colectivos como personas mayores y personas con discapacidad, a fin de evitar la desigualdad en el acceso a las subvenciones por razones ajenas al cumplimiento de sus requisitos estrictos, provenientes de la diferente disponibilidad de apoyo externo, tiempo, medios y competencias digitales, es conveniente que se analicen otras posibles fórmulas para el conocimiento a tiempo de la publicación de actos administrativos relevantes recaídos en el procedimiento, como el requerimiento de subsanación, articulando instrumentos de alerta, como el aviso de notificación vía SMS, o la implantación de un calendario previo para que las personas solicitantes puedan acceder en determinada fecha al tablón digital o web de la Consejería.

SUGERENCIA 3. Sugerimos la adopción de las medidas necesarias para que en las próximas bases reguladoras se garantice el principio de igualdad y el derecho de acceso a estas subvenciones de aquellas personas que no disponen de las competencias digitales o de los medios técnicos necesarios para continuar con su tramitación, estudiándose la posibilidad de crear subvenciones específicas para colectivos de mayores y personas con discapacidad, en los que la edad o la falta de tiempo debido a los cuidados, no sean obstáculos para el disfrute de estas subvenciones que mejoraría su calidad de vida.

[Queja 23/9003](#)

- **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Granada
- **Estado de tramitación:** aceptada
- **Descripción de la actuación:** Demora en el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía de su hija menor de edad, con un grado de discapacidad reconocido del 57 %.



▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se impulse el expediente de dependencia de la persona solicitante, mediante el dictado de la resolución sobre el reconocimiento de su condición de dependencia y del recurso correspondiente, 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 24/0094](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Granada
- ▷ **Estado de tramitación:** aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** Pendiente de que le revisen el grado de dependencia de su madre.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN 1, para 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 resolución sobre su situación de dependencia y reconocimiento del servicio o prestación correspondiente, 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.

RECOMENDACIÓN 2, para 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 seis meses, sin que la zona en la que reside la persona dependiente sea un condicionante para los tiempos de tramitación.

[Queja 24/2194](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Granada
- ▷ **Estado de tramitación:** aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** Pendiente de que le aprueben el plan de ayuda de su madre, tras reconocerle el grado III de dependencia en 2023.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se impulse el expediente de dependencia de la persona solicitante, mediante el dictado de la resolución sobre el reconocimiento del servicio de ayuda a domicilio en intensidad correspondiente a su actual condición de gran dependiente, 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.