

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

**Queja** 2504700  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Violencia de género. Teleasistencia

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 03/12/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504700, en el que se recogía la queja por la suspensión del servicio de teleasistencia ATEMPRO dirigido a víctimas de violencia de género.

La persona que presentaba la queja, beneficiaria de dicho servicio, manifestaba en su queja:

El día 11 de noviembre fui a Cruz Roja de Valencia, calle Creu Roja Patraix 46014 y me han informado de que al año el servicio atempro queda suspendido y que Servicios Sociales me tenía que llamar para preguntarme si quiero seguir con el servicio; no fueron capaces ni de avisarme que el servicio queda suspendido y tampoco darme una cita para reanudarlo. Por favor, le suplico que se pongan en contacto con los Servicios Sociales Mancomunidad Les Valls para darme una cita y reanudarme el servicio.

Por ello, el 02/01/2026 nos dirigimos a la Mancomunidad de Les Valls para que, en el plazo de un mes, nos informaran sobre este asunto.

El 26/01/2026, dentro del plazo establecido, recibimos el informe de los servicios sociales que habíamos solicitado.

Adjuntaba la Mancomunidad diversa documentación y un informe exhaustivo de las actuaciones realizadas, que indicaban, en resumen, que:

- El contacto con la usuaria resultaba difícil a los servicios sociales por negativa de la persona a colaborar y a facilitar el seguimiento.
- En abril de 2025, la persona solicitó «no ser atendida por los Servicios Sociales correspondientes a su zona» y manifestó su negativa a participar en el plan de intervención que, por otros motivos, se venía desarrollando

Desde ese momento, la relación con la usuaria se ha visto dificultada por la falta de respuesta a llamadas telefónicas, la imposibilidad de realizar visitas domiciliarias efectivas y la devolución de notificaciones postales.

Consta expresamente en dicho informe:

El 29 de junio de 2025, ATENPRO comunica el inicio del proceso de revisión anual de permanencia, sin que haya sido posible contactar con la usuaria pese a los intentos realizados.

En el mes de septiembre de 2025, y ante la proximidad de la suspensión del recurso, se realizan tres visitas domiciliarias (el día 22 a las 9:00 h., el 24 a las 12:00 h y el 25 a las 13:00 h), como complemento a los intentos previos de contacto telefónico, sin obtener respuesta ni poder dejar aviso alguno.

El 11 de noviembre de 2025, la usuaria acude a Cruz Roja, donde es informada de que el servicio ATENPRO había sido suspendido con fecha 12 de octubre de 2025, conforme al procedimiento establecido por el propio recurso, tras no poder completarse la revisión anual de permanencia. El 17 de noviembre presenta una nueva instancia general solicitando cita para la renovación del recurso en el Ayuntamiento de Benifairó de Les Valls.

Con fecha 5 de diciembre de 2025 se le remite notificación postal instándole a contactar telefónica o presencialmente con los Servicios Sociales para gestionar la renovación del ATENPRO, sin que dicha notificación pudiera ser entregada por Correos por causas ajenas a este servicio.

Desde los Servicios Sociales se han realizado actuaciones proporcionales y reiteradas para garantizar la continuidad del recurso, sin que haya sido posible completarlas por la falta de contacto efectivo con la interesada.

Trasladamos la información a la persona titular de la queja, por si deseaba presentar alegaciones, constando su recepción el 11/02/2026 mediante correo certificado. Sin embargo, no ha presentado ninguna.

En relación con la queja planteada, y según establece el procedimiento para la valoración de la continuidad del servicio recogido en el [Protocolo de actuación del servicio telefónico de atención y protección para víctimas de la violencia de género \(ATEMPRO\)](#):

- La entidad prestadora del servicio informará a los Servicios Sociales de la necesidad de valorar la continuidad en el servicio de aquellas personas usuarias respecto de las que se cumpla un año desde el alta en el mismo, con una antelación de 2 meses respecto de dicha fecha.
- El personal de los Servicios Sociales deberá llevar a cabo la valoración y trasladar el informe de la misma a la entidad prestadora, en un plazo de 15 días naturales antes de la finalización del año de prestación del servicio.
- Si la entidad prestadora del servicio no recibe el informe de los Servicios de Sociales municipales en el plazo indicado, procederá a realizar una comunicación urgente otorgando un plazo de 15 días naturales para la tramitación de la continuidad, que, de no tramitarse, dará lugar a la baja de la persona usuaria en el servicio

Los informes y documentación recibida por la Mancomunidad de Les Valls ponen de manifiesto reiterados intentos por parte del equipo profesional de servicios sociales de contactar con la usuaria del servicio ATEMPRO para facilitar que continuase recibiendo. Desde junio de 2025, previo a que el servicio caducara por haber transcurrido un año, y hasta el mes de diciembre, se procuró localizar y mantener la correspondiente entrevista con la titular del servicio para proceder a su valoración y propuesta, sin que tales acciones hayan surtido efecto y habiendo sido imposible, según informan, mantener contacto con la persona.

En atención a lo informado, y dado que la persona promotora de la queja no nos ha manifestado alegaciones ni aportado documentación que sugiera una actuación incorrecta por parte de la administración investigada tras la recepción de los informes, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes, no apreciando vulneración de derechos por parte de la Mancomunidad de Les Valls en relación con el asunto planteado.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana