

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

Queja	2400375
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Nuevas preferencias. Demora
Actuación	Resolución de cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 02/02/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2400375, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular de 96 años de edad, con domicilio en Alicante (Alicante), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos informaba de que la titular tenía reconocido un grado 3 de dependencia y el 28/06/2023 presentó una solicitud comunicando a la Conselleria competente nuevas preferencias en su programa individual de atención (PIA), solicitando una prestación económica vinculada al servicio de atención domiciliaria (PVSAD) y el servicio de teleasistencia avanzada. Sin embargo, habían transcurrido más de siete meses y no había obtenido respuesta.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 02/02/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información sobre el referido expediente de dependencia.

El 06/03/2024 recibimos el informe requerido, con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 28 de junio de 2023, presentó una solicitud instando al reconocimiento de una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio en lugar de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que tiene reconocida pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

En este sentido se comunica que la resolución de revisión del Programa Individual de Atención (PIA) se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, garantizando en todo caso el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de revisión del PIA en plazo, cabe indicar que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

El 06/03/2024 remitimos este informe a la persona interesada por si deseaba realizar alegaciones, y el 18/03/2024 la hija de la persona dependiente nos trasladaba su preocupación por el gasto que les estaba suponiendo la contratación del SAD y la demora de la Conselleria en resolver el PIA.

El 22/03/2024 remitimos una [Resolución de consideraciones](#) a la Conselleria, y la respuesta de la administración, recibida el 22/04/2024, fue la siguiente:

(...) Y finalmente, en relación con las SUGERENCIAS se comunica que se resolverá la revisión del Programa Individual de Atención, si procede, y se reconocerán los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

Según consta en el expediente a nombre de D.^a (...), con fecha 28 de junio de 2023, presentó una solicitud instando al reconocimiento de una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio en lugar de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que tiene reconocida pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

Tal y como se indicó en el anterior informe, la resolución de revisión del Programa Individual de Atención (PIA) se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, garantizando en todo caso el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 22/03/2024. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, de 96 años de edad.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en elsindic.com/actuaciones.

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha colaborado con esta institución dando respuestas a los requerimientos efectuados, pero ha incumplido nuestras principales consideraciones pues no ha conseguido dar respuesta todavía, transcurridos más de nueve meses, a las nuevas preferencias de la persona dependiente.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana