

"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	2300097
Materia	Servicios sociales.
Asunto	Actualización de prestaciones (PVG).
Actuación	Resolución de cierre.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye la falta de actualización de la prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía.

En concreto, el promotor de la queja manifestaba en su escrito, con registro de entrada en esta institución de fecha 11/01/2023, que era beneficiario de la prestación vinculada de garantía (PVG) desde el 25/03/2019 y que, desde esa fecha, no había visto incrementada su cuantía. Pero que, sin embargo, la residencia actualizaba de forma anual los costes de la plaza que ocupaba.

El 18/01/2023 efectuamos un requerimiento de mejora al promotor de la queja en el que se le informaba de que la revisión de la cuantía se realiza a solicitud del interesado, siempre teniendo en cuenta el límite máximo del coste de referencia establecido para cada año y se le requería una copia de los escritos que hubiese presentado en la Administración solicitando la revisión de la cuantía de la prestación que reclamaba.

El 06/02/2023, después de que el interesado manifestase a esta institución que había sido informado de que no existía un procedimiento para solicitarlo y que había presentado las actualizaciones del precio que pagaba por el servicio, emitimos la Resolución de inicio de investigación, que notificamos a la Administración autonómica competente en la materia, solicitándole información en relación con los hechos expuestos.

Tenemos constancia de la recepción de dicha notificación el 08/02/2023. El 08/03/2023, dentro de plazo, registramos la respuesta de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en la que, sustancialmente, se informaba a esta institución de que:

1. La revisión de cuantía de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía se realiza a instancia de parte, ya que esa Administración desconoce los posibles incrementos en el coste del servicio de atención residencial que reciben los interesados, ya que la relación que une a la residencia con las personas dependientes, en este caso, es una relación jurídico privada.
2. En el expediente del promotor de la queja constaba la presentación de un certificado de la residencia de fecha 24/02/2020, indicando que en ese momento el coste del servicio de atención residencial ascendía a 2.111,72 euros; lo que se interpretó como una posible solicitud de revisión de cuantía.
3. Con fecha 13/12/2021, el órgano competente emitió un requerimiento que consta como entregado el día 03/01/2022, pero que, sin embargo, a fecha de elaboración del informe no se había aportado la documentación requerida al expediente.

Dicha información fue trasladada al interesado el mismo día de su recepción, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que llevó a cabo el 27/03/2023, ratificándose en su escrito inicial de queja y señalando que, con fecha 23/03/2023, había vuelto a presentar una solicitud de revisión.

El 09/05/2023 realizamos una nueva petición de informe a la Conselleria para que, además del estado de la revisión de cuantía instada por el promotor de la queja, nos indicara si existía en la página web información suficiente sobre este procedimiento a seguir, que incluyera el modelo de solicitud.

La respuesta de la Conselleria fue registrada en esta institución con fecha 14/06/2023, en la que la Administración autonómica competente informó a esta institución de que:

Si bien, a fecha de elaboración de este informe, no está disponible en la web un modelo normalizado para solicitar la revisión de cuantía de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, está previsto incorporarlo próximamente en el apartado «modelos normalizados».

Y, sobre las solicitudes del interesado, en relación con la presentada en fecha 24/02/2020, señalaba que se tramitan por orden de registro y que el interesado seguía sin atender el requerimiento de documentación que se le había efectuado. En relación con la solicitud de fecha 23/03/2023, señalaba que la misma no había sido aun incorporada al expediente electrónico (destacamos que el informe se firmó con fecha 12/06/2023).

Dicha información fue trasladada al interesado, quien, mediante un escrito de alegaciones de fecha 03/07/2023, insistió en que, en contra de lo informado al Síndic de Greuges, él había sido informado de la inexistencia del procedimiento de revisión.

Tras todo lo actuado, el 31/08/2023 emitimos la [Resolución de consideraciones](#) efectuando a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda los siguientes pronunciamientos:

- 1. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL DE** resolver y notificar en el plazo máximo establecido en la normativa reguladora del correspondiente procedimiento y en el plazo de 3 meses, cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo (como en este caso).
- 2. SUGERIMOS** que, con carácter urgente, actualice el catálogo de procedimientos que figuran en la página web de la Conselleria e incluya información suficiente sobre la solicitud de aumento de la prestación vinculada de atención residencial de garantía, así como enlace al modelo de la solicitud.
- 3. SUGERIMOS** que, dado que han transcurrido cinco meses desde la presentación de la solicitud de aumento de la prestación que el interesado realizó con fecha 23/03/2023, proceda, con carácter urgente a emitir y notificar su resolución.

La preceptiva respuesta de la Conselleria tuvo entrada en esta institución el 27/11/2023, fuera del plazo establecido para ello.

En primer lugar, debemos poner de manifiesto que la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, considera que existe falta de colaboración con esta institución cuando no se dé respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución, en los plazos establecidos para ello (artículo 39.1.b).

Por lo que se refiere al fondo del asunto, la Conselleria acepta expresamente la sugerencia formulada de incluir información suficiente sobre la solicitud de aumento de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, así como el enlace a un modelo de solicitud.

Sin embargo, salvo error nuestro, consultada la página web de la Conselleria ([Solicitud de reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas. - GVA.ES - Generalitat Valenciana](#)), a fecha 11/01/2023, dicho modelo no figuraba entre los formularios enlazados.

Por otro lado, con fecha 04/01/2024, el promotor de la queja dirigió un nuevo escrito a esta institución en el que, expresamente, manifestó:

por el momento la GVA no se ha puesto en contacto ni ha remitido ninguna resolución a los efectos de las anteriores solicitudes.

Que el pasado mes de agosto se remitió a la Conselleria los precios de la residencia vía administración electrónica al existir problemas para presentar dicha documentación de forma física por parte del registro ya que siguen informando de que no existe un procedimiento habilitado.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Administración autonómica competente no se han realizado ninguna de las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 31/08/2023. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, quien no ha obtenido una resolución a las solicitudes de revisión de la cuantía de la prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía que tiene concedida.

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.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes, dejando constancia de la falta de colaboración de la Administración autonómica competente conforme a lo establecido en el artículo 39.1.b).

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana