

"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

<b>Queja</b>	<b>2300927</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales.
<b>Asunto</b>	Dependencia. Demora cambio de recurso.
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituía la falta de resolución de la solicitud de cambio de recurso, presentada con fecha 05/10/2022, en la que se pedía el reconocimiento de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

El escrito inicial de queja tuvo entrada en esta institución el 14/03/2023 y el 05/04/2023 emitimos la Resolución de inicio de investigación, que notificamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas (Administración autonómica competente en aquel momento), solicitándole información en relación con los hechos expuestos.

El informe de la Conselleria se registró de entrada el 10/05/2023. En él se indicó a esta institución que se encontraba activa una solicitud de fecha 22/02/2023 en la que lo que se pedía era el reconocimiento de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio, y que aún no se había resuelto.

El referido informe no hacía mención alguna a la solicitud de cambio de recurso de fecha 05/10/2022, por la que la persona promotora había formulado su queja. Por ello, el 09/06/2023, esta institución consideró oportuno dirigir una nueva petición de informe tanto a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, como al Ayuntamiento de Catarroja, para solicitar información sobre la tramitación de la solicitud de fecha 05/10/2022.

El 20/07/2023 registramos de entrada el informe del Ayuntamiento en el que la entidad local señaló que se había tramitado la solicitud de cambio de recurso y que se enviaron las preferencias a la Dirección General, pues el expediente estaba bloqueado y no se podían subir desde el ámbito municipal.

El 30/08/2023, fuera del plazo establecido a tal efecto en la ley reguladora de esta institución, registramos de entrada el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda (nueva Administración autonómica competente). En él, insistió en que en el expediente electrónico no constaba la solicitud de fecha 05/10/2022.

Como consecuencia de ello, el 10/10/2023 dirigimos una nueva petición de informe al Ayuntamiento, al objeto de que acreditase su envío a la Dirección General. Nos consta la recepción de esta notificación por el Ayuntamiento el 11/10/2023, pero no contestó a la solicitud en el plazo previsto de un mes ni solicitó la ampliación del plazo inicialmente otorgado para la emisión del informe (posibilidad que prevé el artículo 31.2 de nuestra Ley reguladora).

Por ello, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2300927, de 29/12/2023](#), sin haber recibido una respuesta de la entidad local, en la que efectuamos las siguientes consideraciones:

### **A AMBAS ADMINISTRACIONES [Ayuntamiento de Catarroja y Conselleria]:**

- ADVERTIMOS** que la falta de colaboración se hará constar en el Informe anual que emita el Síndic.

## **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y de adoptar cuantas medidas fueran necesarias para eliminar toda anomalía en la tramitación de los expedientes.
3. **SUGERIMOS** que, dado que se ha incumplido el plazo de resolución establecido en el artículo 18.4 del Decreto 62/2017, proceda, de manera urgente, a emitir una Resolución respecto de la solicitud que se encuentra activa (prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio).
4. **SUGERIMOS** que, dado que con fecha 05/10/2022 la interesada formuló una solicitud de prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, a la que nunca se ha respondido, resuelva sobre los derechos que, con carácter de atrasos, pudieran corresponderle.
5. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la citada Ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos e indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

La preceptiva respuesta de la Conselleria a nuestra Resolución tuvo entrada en esta institución el 21/02/2024, fuera de plazo. Tras su atenta lectura, no podemos entender aceptada la Resolución de esta institución puesto que la Conselleria manifestó que aún no se había emitido la Resolución aprobatoria del programa individual de atención y que la intención era emitirla en el primer semestre de 2024.

Llegados a este punto, resulta 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 29/12/2023. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja quien, transcurridos 16 meses desde la primera solicitud de cambio de recurso, de fecha 05/10/2022 y cuya copia se adjunta a la notificación de esta Resolución a la Conselleria, debe continuar esperando para su resolución.

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](https://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.

Llegados este punto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta Resolución a todas las partes y dejamos constancia de la falta de colaboración de las administraciones investigadas, conforme al artículo 39.1.a y 39.1.b de la Ley 2/2021 del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, dado que el Ayuntamiento de Catarroja no dio respuesta a la solicitud de información de esta institución de fecha 10/10/2023 y que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no respondió en los plazos establecidos para ello.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana