

"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	2301324
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Falta de respuesta a solicitud de incremento del importe de prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio.
Actuación	Resolución de cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, el 21/04/2023 la persona promotora de la queja presentó un escrito al que se le asignó el número arriba indicado.

En su escrito manifestaba que en fecha 24/01/2023, con número de registro 2023009546, presentó, a través del Ayuntamiento de Elche, una solicitud de aumento del importe de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio que tenía reconocido su madre, ya que le habían incrementado el coste de 699 € a 840 €, y no había obtenido respuesta.

De acuerdo con lo previsto en el art. 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el 25/04/2023 esta institución solicitó a la Administración autonómica competente y al Ayuntamiento de Elche que remitieran un informe sobre este asunto en el plazo de un mes y, en particular, que informaran sobre los siguientes extremos:

AL AYUNTAMIENTO DE ELCHE:

1. Fecha en la que dio traslado a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas del escrito presentado por la persona interesada el 24/01/2023.
2. Situación en la que se encontraba el expediente.

A LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA COMPETENTE:

1. Situación en la que se encontraba el expediente.
2. Fecha en la que recibió la solicitud, que fue presentada por la persona interesada, en el Ayuntamiento de Elche, el 24/01/2023.
3. Fecha en la que, previsiblemente, se resolvería la solicitud que fue presentada el 24/01/2023.

El 12/05/2023 registramos el informe recibido de la Administración autonómica, en el que nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 24 de enero de 2023, presentó una solicitud de revisión de cuantía de la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio que tiene reconocida pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido la correspondiente resolución.

Lamento esta espera y los inconvenientes que la misma haya generado a la persona que formula la queja, que seguro son muchos.

En este sentido se comunica que la resolución de revisión de cuantía 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 de acuerdo con la normativa vigente.

El 22/05/2023 registramos el informe recibido del Ayuntamiento de Elche, en el que nos comunicaba lo siguiente:

Una vez consultada la aplicación informática ADA de la Conselleria, consta la siguiente información:

- Fecha de entrada de la solicitud en el Registro General del Ayto. de Elche: 24/01/2023.
- Fecha de grabación y traslado del escrito a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas: 05/04/2023

Dimos traslado del contenido de ambos informes a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones. Así lo realizó, mediante un escrito registrado el 26/05/2023, en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

El 03/07/2023 desde el Síndic emitimos una [Resolución de consideraciones](#) en la que sugeríamos al Ayuntamiento de Elche que cumpliera con los plazos establecidos en las leyes y a la Administración autonómica que, tras cinco meses desde la solicitud de aumento del importe de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio (24/01/2023), procediera, de forma urgente, a emitir la correspondiente resolución.

En fecha 03/08/2023 recibimos la respuesta del Ayuntamiento de Elche, aceptando las consideraciones efectuadas.

La Administración autonómica recibió nuestra resolución de consideraciones el 04/07/2023. Sin embargo, ha transcurrido ampliamente el mes de plazo y no hemos recibido su respuesta.

En ese sentido, quisiéramos informar que esta institución, en el expediente que nos ocupa, ha calificado a la Administración autonómica competente como no colaboradora, tal y como dicta el artículo 39.1.b) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana:

1. Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:
 - b) No se dé respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Administración autonómica no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 03/07/2023. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

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 nuestra página web (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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana