

"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	2301651
Materia	Servicios sociales.
Asunto	Dependencia. Abono Prestación Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio.
Actuación	Resolución de cierre.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituyó, inicialmente, la falta de abono de la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio (PVSAD) en la intensidad horaria y cuantía otorgada por la Resolución de 04/11/2022 (notificada el 01/02/2023), tras haberle sido modificado a la persona dependiente el grado de dependencia, reconociéndole un grado 2.

El escrito inicial de queja tuvo entrada en esta institución el 22/05/2023 y el 02/06/2023 emitimos la Resolución de inicio de investigación, que notificamos a la Administración autonómica competente (en aquel momento, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas), solicitándole información en relación con los hechos expuestos.

El 21/06/2023, dentro de plazo, registramos de entrada el informe de la Conselleria en el que, sustancialmente, informaba a esta institución de que la persona dependiente se encontraba percibiendo una prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio, con una intensidad de 20 horas/mes y una cuantía de 250 euros/mes, que le había sido reconocida por la Resolución PIA de 31/05/2017 porque, si bien se le había reconocido por la Resolución de revisión del PIA de 04/11/2022 (tal y como se manifestaba en la queja) una intensidad horaria de 31 horas/mes y 389 euros/mes, no había acreditado que estaba recibiendo el servicio con esta nueva intensidad horaria aprobada.

Por otro lado, la Conselleria informó de que sí existía una solicitud de aumento de la prestación, de fecha 06/03/2023, a la que había acompañado una copia del contrato con la empresa prestadora del servicio de 20 horas/mes y 300 euros/mes, que se encontraba pendiente de resolución.

Dicha información fue trasladada a la persona promotora de la queja al objeto de que pudiese efectuar alegaciones y, tras registrar su escrito, en el que manifestó que el nuevo contrato estaba presentado, el 18/08/2023 consideramos oportuno dirigirnos nuevamente a la Conselleria.

El 11/09/2023 registramos un escrito de la Administración investigada en el que solicitaba la ampliación del plazo inicialmente otorgado para la emisión del informe; solicitud que resolvimos de forma favorable el 12/09/2023. Sin embargo, el informe de la Administración no tuvo entrada en esta institución hasta el 07/11/2023, fuera del plazo establecido. En él se informó a esta institución de que el contrato que acreditó la contratación en la nueva intensidad horaria constaba aportado al expediente con fecha 15/09/2023 y que el abono de la nueva cuantía se realizaría a la mayor brevedad posible.

Dicha información fue trasladada a la interesada el 08/11/2023, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que llevó a cabo el 10/11/2023, mediante un escrito en el que señalaba que la fecha que tenían justificada con las facturas era 01/02/2023.

Tras todo lo actuado emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2301651, de 22/12/2023](#), efectuando a la Conselleria los siguientes pronunciamientos:

- 1. ADVERTIMOS** que la falta de colaboración de la Administración competente se hará constar en el Informe anual que emita el Síndic de Greuges, conforme a lo dispuesto en el artículo 39.4 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución.

2. **RECORDAMOS** que los plazos establecidos obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes en la tramitación de los asuntos.
3. **SUGERIMOS** que, una vez acreditado el servicio de ayuda a domicilio en la intensidad horaria reconocida por la Resolución PIA de 04/11/2022 (31 horas), haga efectiva la prestación en la cuantía reconocida en la referida resolución.
4. **SUGERIMOS** que, tras el transcurso de más de nueve meses desde el registro de la solicitud de aumento del importe de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio (06/03/2023), proceda, de forma urgente, a emitir la correspondiente resolución que ponga fin al procedimiento y aumente el importe de la prestación económica conforme al contrato actualizado y al Decreto 102/2022, con efectos desde el 01/01/2023.

Tenemos constancia de la recepción de dicha notificación por la Conselleria el 28/12/2023, y la preceptiva respuesta a nuestra Resolución de consideraciones tuvo entrada en esta institución el 24/01/2024, dentro de plazo. Tras su atenta lectura, no podemos entender aceptada nuestra Resolución, puesto que la persona dependiente debe continuar esperando para el abono de la prestación económica reconocida, a pesar de que desde septiembre de 2023 consta en el expediente el contrato con la empresa prestadora del servicio que acredita que está haciendo frente al nuevo importe desde el 01/02/2023.

Por otro lado, el hijo de la promotora de la queja manifestó telefónicamente a esta institución, con fecha 22/02/2024, que tampoco se había resuelto la solicitud de revisión de cuantía de fecha 06/03/2023.

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 22/12/2023. 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 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 Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en este caso, por no facilitar a esta institución la información solicitada en los plazos establecidos para ello (artículo 39.1.a de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, reguladora del Síndic de Greuges).

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana