

"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>2301688</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia. Demora en tramitación. Impago de atrasos.
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, el 22/05/2023 la persona promotora de la queja presentó un escrito al que se le asignó el número arriba indicado.

En su escrito manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

- El 25/01/2022 se presentó una solicitud para valorar la situación de dependencia de (...).
- El 31/08/2022 se dictó la resolución en la que concedían a la persona dependiente un grado 2.
- El 16/11/2022 se presentó una solicitud de nuevas preferencias.
- El 17/01/2023 se dictó la resolución por la que se reconocía a la persona dependiente, con carácter de atrasos, el derecho al cobro de una prestación económica de cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.

La persona promotora de la queja nos comunicaba que no le habían abonado los atrasos reconocidos y del mismo modo no se había resuelto la solicitud de nuevas preferencias presentada el 16/11/2022.

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 26/05/2023 esta institución solicitó a la Administración autonómica competente que, en el plazo de un mes, remitiera un informe sobre este asunto y, en particular, que informara sobre los siguientes extremos:

1. Estado en que se encontraba el expediente.
2. Razones por las que no se había procedido al pago de los atrasos reconocidos en la resolución de 17/01/2023.
3. Fecha en la que se procedería al pago de los atrasos reconocidos.
4. Razones por las que se estaba demorando la resolución de la solicitud de nuevas preferencias que fue presentada el 16/11/2022.
5. Fecha en la que se resolvería la solicitud de nuevas preferencias que fue presentada el 16/11/2022.

El 14/06/2023 registramos el informe recibido de la Administración en el que nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 19 de septiembre de 2022, se resolvió aprobar el Programa Individual de Atención por el que se le reconocía el derecho al Servicio de Ayuda a Domicilio con una intensidad de 31 horas mensuales. La prestación del servicio de ayuda a domicilio corre a cargo del Ayuntamiento de Sagunto y tiene carácter gratuito.

Con fecha 8 de noviembre de 2022, se resolvió conceder a la interesada el acceso al servicio de teleasistencia.

Posteriormente, con fecha 17 de enero de 2023, se ha emitido la resolución por la se RECONOCE con carácter de atrasos a (...), el derecho al cobro de una Prestación Económica de Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores no Profesionales correspondiente al periodo de tiempo comprendido entre el día 26 de julio de 2022 y el día 18 de septiembre de 2022, ambos inclusive, por importe de 483,83 €.

En las bases de datos de esta Conselleria consta, con fecha 15 de mayo de 2023, una orden de pago en concepto de atrasos por dicho importe sin que, a fecha de elaboración de este informe, tengamos conocimiento de que se haya producido ninguna incidencia o devolución.

Finalmente se informa que, con fecha 30 de enero de 2023, (...) presentó una nueva solicitud de preferencias instando al reconocimiento de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales y una prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

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 y/o ampliación del Programa Individual de Atención 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 fecha 15/06/2023 dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones, cosa que no realizó.

El 10/07/2023 desde el Síndic emitimos una [Resolución de consideraciones](#) en la que sugeríamos a la Administración competente, que tras casi ocho meses desde la solicitud de nuevas preferencias (16/11/2022), procediese, de forma urgente, a emitir la correspondiente resolución del nuevo PIA que pusiera fin al procedimiento, así como a reconocer el derecho a la percepción de los efectos retroactivos correspondientes.

La Administración autonómica recibió nuestra resolución de consideraciones el 11/07/2023. Sin embargo, ha transcurrido 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 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 no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 10/07/2023. 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 [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.

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