

"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>2301760</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales.
<b>Asunto</b>	Dependencia. Demora en tramitación.
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, el 31/05/2023 la persona promotora de la queja presentó un escrito al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito nos comunicaba los siguientes hechos y consideraciones:

- En fecha 29/04/2021 presentó una solicitud de revisión de su grado de dependencia.
- Mediante una resolución de fecha 19/10/2021 le reconocieron un grado 2.
- En fecha 13/10/2021 presentó el modelo para solicitar nuevas preferencias de servicios o prestaciones, ampliación o revisión del PIA, solicitando el servicio de centro de día, una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a personas cuidadoras no profesionales y el servicio de teleasistencia.
- En fecha 20/10/2021 se resolvió el PIA respecto al centro de día y teleasistencia, pero no respecto a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

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 30/05/2023 esta institución solicitó a la Administración autonómica competente que remitiera un informe sobre este asunto en el plazo de un mes y, en particular, que informara sobre los siguientes extremos:

1. Estado en el que se encontraba el expediente de la persona interesada.
2. Fecha en la que resolvería la solicitud de nuevas preferencias, que fue presentada el 13/10/2021, respecto a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a personas cuidadoras no profesionales.
3. Cualquier otra información para una mejor resolución del expediente de queja.

Habiendo transcurrido el mes de plazo, el Síndic de Greuges no había recibido el informe requerido a la Administración autonómica.

La falta de respuesta de la Administración, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

El 18/08/2023 desde el Síndic emitimos una [Resolución de consideraciones](#) en la que sugeríamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, como administración competente en la tramitación de expedientes de dependencia, que habiéndose incumplido la obligación legal de resolver antes de seis meses, procediese de manera urgente a emitir el correspondiente programa individual de atención. Del mismo modo instábamos a dar respuesta a las alegaciones presentadas el 30/05/2023, respecto al expediente de reintegro de cobro de prestaciones indebidas. En fecha 07/09/2023 tuvo entrada el informe solicitado a la Administración competente el 06/06/2023, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 13 de octubre de 2021, presentó una solicitud instando al reconocimiento de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, un servicio de centro de día y el servicio de teleasistencia pero, a fecha de elaboración de este informe, aunque ya tiene reconocidos los dos servicios solicitados aún no se ha emitido resolución sobre la prestación económica.

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

Dado el plazo transcurrido desde que presentó su solicitud, nuestra intención es emitir –si procede– la resolución de ampliación del Programa Individual de Atención a la mayor brevedad posible. En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con esta persona por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

Consultada la unidad administrativa competente se informa que la notificación del acuerdo de apertura de un expediente de reintegro se efectuó en el centro de día al que acude (...) por un error con la dirección de notificación. Las siguientes notificaciones se efectuarán en el domicilio indicado por la interesada a estos efectos en el expediente de dependencia.

En fecha 14/09/2023 dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones, cosa que no realizó.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda recibió nuestra Resolución de consideraciones el 21/08/2023. 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 autonómica competente como no colaboradora, tal y como dicta el artículo 39.1 a) y 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:
  - a) No se facilite la información o la documentación solicitada.
  - 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 Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, como administración competente, no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 18/08/2023. 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](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.

Núm. de reg. 02/10/2023  
CSV \*\*\*\*\*  
Validar en URL <https://seu.elsindic.com>



Este documento ha sido firmado electrónicamente el 02/10/2023 a las 10:28

---

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