

"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>2302006</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia. Demora tramitación.
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, la persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 27/06/2023, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito nos informaban de que en fecha 16/10/2020 la persona titular presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia. El 29/12/2020 se dictó una Resolución en la que se le reconocía un grado 3 (anteriormente tenía reconocido un grado 2). No obstante, no había recibido la Resolución del programa individual de atención (PIA) adecuándolo al nuevo grado reconocido.

Del mismo modo nos comunicaba que la Conselleria adeudaba el importe correspondiente al año 2021 y desde enero a noviembre del 2022 del Centro *Associació de Familiars de Malalts d'Alzheimer de la Safor*, de Gandía. Posteriormente, en noviembre de 2022 se trasladaron a Albaida, tras solicitar traslado de expediente al Centro *Associació de Familiars i Malalts d'Alzheimer i altres demencies d'Albaida* (AFMAVA), y tampoco habían abonado ninguna mensualidad.

Admitida a trámite la queja y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 28/06/2023 solicitamos a la Administración autonómica competente que nos remitiera un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes (art. 31 de la Ley 2/2021).

En particular, solicitábamos información sobre los siguientes extremos:

1. Estado en que se encontraba el expediente.
2. Si habían resuelto el nuevo PIA adecuándolo al nuevo grado reconocido.
3. Si habían abonado la totalidad de mensualidades o quedaba alguna pendiente, tanto del centro sito en Gandía como del centro sito en Albaida.
4. Cualquier otra información que consideraran relevante para una mejor resolución del expediente.

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

En ese sentido, el 14/08/2023 remitimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda una [Resolución de consideraciones](#), en la que sugerimos que tras casi 34 meses de tramitación del expediente, habiéndose incumplido la obligación legal de resolver antes de seis meses, procediera a emitir la Resolución del correspondiente programa individual de atención, y del mismo modo que procediera al pago de lo adeudado, correspondiente a la estancia de la persona dependiente en los centros de Gandía y de Albaida.

En fecha 30/08/2023 tuvo entrada el informe que fue solicitado a la Administración autonómica el 28/06/2023, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 1 de abril de 2022, se resolvió la revisión de su Programa Individual de Atención en la que se le reconoce el derecho a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales con una cuantía mensual de 387,64 euros y fecha de efectos desde el día 29 de diciembre de 2020.

De acuerdo con el servicio contratado, con fecha 20 de julio de 2022 se resolvió la ampliación de este Programa Individual de Atención reconociendo a la interesada el derecho a una prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción con una cuantía mensual de 215 euros y fecha de efectos desde el día de la resolución y con fecha 4 de enero de 2023 se resolvió concederle el acceso al servicio de teleasistencia avanzada.

La cuantía de la prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción ha sido revisada mediante resolución de 1 de julio de 2023 para ajustarla al coste de servicio que está recibiendo en la actualidad, 590 euros mensuales con efectos desde el día 1 de enero de 2023.

Finalmente, cabe señalar que con fecha 21 de marzo de 2023 se resolvió reconocer a (...), con carácter de atrasos, el derecho al cobro de una prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción correspondiente al periodo de tiempo comprendido entre el día 1 de agosto de 2021 y el día 19 de julio de 2022, ambos inclusive.

En fecha 01/09/2023 dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones, cosa que realizó mediante un escrito de fecha 11/09/2023, comunicándonos que únicamente faltaba que le abonasen los meses de noviembre y de diciembre de 2022, cuando acudió al centro de Albaida. Asimismo, nos indicaba que desconocía por qué el transporte no se lo habían abonado, ya que cuando acudió al centro de Gandía sí que lo hicieron.

A la vista de esa falta de información, en fecha 21/09/2023 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo máximo de un mes, nos informase acerca de:

1. Si había procedido al pago de los meses de noviembre y de diciembre de 2022, cuando la persona interesada acudió al centro de Albaida.
2. En caso de no haber procedido al pago de los mencionados meses, las razones de no haber efectuado el abono y fecha en la que lo realizaría.
3. Si procedería al pago del transporte para acudir al centro de Albaida.

Habiendo transcurrido ampliamente el plazo concedido para la remisión del informe, no habíamos recibido el mismo y, debido a esa falta de información, en fecha 22/11/2023 volvimos a solicitar a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo máximo de un mes, nos informase acerca de:

1. Si había procedido al pago de los meses de noviembre y de diciembre de 2022, cuando la persona interesada acudió al centro de Albaida.
2. En caso de no haber procedido al pago de los mencionados meses, las razones de no haber efectuado el abono y fecha en la que lo realizaría.
3. Si procedería al pago del transporte para acudir al centro de Albaida.

En fecha 04/12/2023 tuvo entrada el informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 21/09/2023, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que en las aplicaciones de gestión de pagos de esta Conselleria consta que (...) percibió la prestación económica (215 euros/mes) correspondiente a los meses de noviembre y diciembre de 2022 de acuerdo con el Programa Individual de Atención de prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción entonces vigente, aprobado en resolución de 20 de julio de 2022.

Posteriormente, mediante resolución de 1 de julio de 2023 se ha revisado la cuantía de la prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción para ajustarla al coste de servicio que (...) está recibiendo en la actualidad, 590 euros mensuales con efectos desde el día 1 de enero de 2023. No constando la interposición de recurso de alzada contra esta resolución, cabe indicar que la misma ha adquirido firmeza.

No obstante, sobre la cuestión formulada en relación con el “pago del transporte por acudir al centro de Albaida” se informa que el transporte no se contempla para la justificación del gasto necesaria para la determinación del importe de la prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción, tal y como se desprende de la Instrucción de la Dirección General de Atención Primaria y Autonomía Personal, de 5 de noviembre de 2020, sobre condiciones de acreditación de los servicios de promoción, en la que despliegan los requisitos de cada modalidad y no se especifica el gasto en transporte ni como contenido ni como requisito para la acreditación.

En esta misma instrucción se hace referencia a la Resolución de 3 de agosto de 2011 de la Secretaría de Política Social y Consumo y a la Resolución de 31 de julio de 2014 de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad en las que, igualmente, se desarrollan los contenidos de cada modalidad y no se menciona tampoco el servicio de transporte.

Por todo ello, el importe de la prestación reconocida a (...) mediante resolución de 1 de julio de 2023 no incluye el gasto en el servicio de transporte

En fecha 07/12/2023 dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones, cosa que realizó, mediante un escrito de fecha 07/12/2023, en el sentido de comunicarnos que sí recibió el pago de 215 € correspondientes al mes de noviembre y diciembre del 2022, pero que desde mediados de noviembre, al estar en el Centro de AFMAVA (Albaida), el coste era de 590 € mensuales y reclamaba la diferencia.

Con fecha 21/12/2023, tuvo entrada en esta institución una solicitud de ampliación de plazo de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, y al amparo del art. 31.2 de la Ley 2/2021, se la concedimos mediante una Resolución de fecha 27/12/2023. Sin embargo, habiendo transcurrido ampliamente el plazo concedido para la remisión del informe, no hemos recibido el mismo. No obstante, en el informe con fecha de entrada en esta institución de 04/12/2023, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda daba respuesta a las resoluciones de nueva petición de informe realizadas el 21/09/2023 y 22/11/2023.

De la documentación obrante en el expediente se desprende lo siguiente:

- El 01/04/2022 se resolvió la revisión del programa individual de atención de la persona promotora de la queja, adecuándolo al nuevo grado reconocido mediante la Resolución de 29/12/2020.
- En fecha 20/07/2022 se resolvió la ampliación del programa individual de atención de la persona interesada, respecto a una prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción por una cuantía de 215 € mensuales.
- El 04/01/2023 se resolvió concederle el acceso al servicio de teleasistencia.
- El 21/03/2023 le reconocieron los atrasos de la prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción, que le fue reconocida.
- En fecha 01/07/2023 se dictó la Resolución en la que se revisaba la cuantía de la prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción, ajustándola al coste de 590 € mensuales y con efectos desde el 01/01/2023.

La persona interesada manifiesta que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda le ha abonado los importes que le adeudaba, pero respecto a las mensualidades de noviembre y diciembre de 2022 cuando se encontraba en el Centro de AFMAVA (Albaida), debían de abonarle la diferencia entre el importe que le cobraban en el centro de 590 € al mes y la prestación que recibía de 215 € al mes.

El 01/07/2023 la Conselleria emitió la Resolución en la que se revisaba la cuantía de la prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción, ajustándola al coste de 590 €, con efectos desde el 01/01/2023, y la persona interesada no presentó ningún recurso de alzada manifestando su disconformidad respecto a la fecha de efectos, por lo que la Resolución adquirió firmeza y no puede ser objeto de recurso, excepto el recurso extraordinario.

La Administración autonómica, recibió nuestra Resolución de inicio de investigación el 30/06/2023 y no recibimos la oportuna respuesta hasta el 30/08/2023, del mismo modo, el 16/08/2023 recibió nuestra Resolución de consideraciones, a la que no hemos obtenido respuesta. Por último, el 23/09/2023 recibió nuestra Resolución de nueva petición de informe, y no recibimos la oportuna respuesta hasta el 04/12/2023.

En ese sentido, quisiéramos informar que esta institución, en el expediente que nos ocupa, ha calificado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, 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.

Atendiendo a todo lo anterior **RESOLVEMOS EL CIERRE** de la queja conforme a lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, ya que se ha procedido a resolver el PIA adecuándolo al nuevo grado reconocido y se ha procedido al pago de los importes pendientes, tanto en el centro sito en Gandía como del centro de AFMAVA (Albaida), y del mismo modo se ha revisado la cuantía de la prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción, ajustándola al coste de 590 €.

La presente Resolución pone fin al procedimiento de queja y, contra la misma, no cabe recurso alguno. Por último, **SE ACUERDA**, que se notifique la presente Resolución a la persona interesada y a la Administración investigada, así como que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana