

"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	2302195
Materia	Servicios sociales.
Asunto	Dependencia. Falta de respuesta solicitud aumento PVSAD.
Actuación	Resolución de cierre.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye la falta de respuesta a la solicitud de aumento de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio (PVSAD) que había presentado la persona promotora de la queja, en el Ayuntamiento de La Vall d'Uixó, el 25/04/2023.

El escrito inicial de queja tuvo entrada en esta institución el 18/07/2023 y el 25/07/2023 emitimos la Resolución de inicio de investigación y la notificamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, solicitándole información en relación con los hechos expuestos.

El 17/08/2023 registramos un escrito de la Conselleria solicitando la ampliación del plazo inicialmente otorgado para la emisión del informe; solicitud que resolvimos de forma favorable el mismo día de su recepción.

Finalmente, el 07/09/2023, dentro de plazo, registramos de entrada el informe de la Conselleria en el que, sustancialmente, informaba a esta institución de que, efectivamente, la solicitud de revisión de cuantía se había presentado en la fecha señalada (25/04/2023), pero que aún no se había emitido una Resolución al respecto y de que la resolución de revisión del programa individual de atención (PIA) se realizaba por orden cronológico de presentación de solicitudes completas.

Dicha información fue trasladada a la persona interesada al objeto de que pudiese efectuar alegaciones. Así lo hizo, mediante un escrito de fecha 04/10/2023 junto al que nos hizo llegar una copia de un correo electrónico que le remitió la Conselleria en el que se informaba al ciudadano de que tenía pendiente la actualización de los importes a las nuevas cantidades y que ese reajuste se estaba realizando a todas las personas por orden de presentación de la solicitud. En su caso, terminaba diciendo el correo, se realizaría cuando se atendiera el mes de abril.

El 19/10/2023 emitimos la [Resolución de consideraciones](#) en la que exponíamos que, partiendo de que no había aumento de horas mensuales del servicio en este caso, sino, tan solo, incremento del coste del mismo, conforme al Decreto 102/2022, no se trataba de una revisión del programa individual de atención y el plazo en el que debía tramitarse no era de seis, sino de tres meses. En consecuencia, la solicitud de la interesada debería haber quedado resuelta, como máximo, el 26/07/2023, por lo que efectuamos a la Conselleria los siguientes pronunciamientos:

- 1. RECORDAMOS** que los plazos establecidos obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes en la tramitación de los asuntos y que guardar el orden riguroso de incoación en asuntos de homogénea naturaleza no exonera del deber legal de la tramitación en plazo, según los artículos 29 y 71.2 de la ley 39/2015, respectivamente.
- 2. SUGERIMOS** que, tras el transcurso de prácticamente seis meses desde el registro de la solicitud de aumento del importe de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio (25/04/2023), 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 (anexo IV).

Tenemos constancia de la recepción de dicha notificación por la Conselleria el mismo 19/10/2023. Sin embargo, transcurrido el plazo de un mes previsto en el artículo 35 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, en el que la Administración investigada debe responder al Síndic, manifestando, de forma inequívoca, el posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la Resolución, la respuesta no ha tenido entrada en esta institución.

El artículo 39.1.b) del texto legal citado establece que se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, no se dé respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución; circunstancia que concurre en el presente caso y que hacemos constar en esta resolución que pone fin al procedimiento de queja.

Ante la falta de respuesta de la Administración, se ha contactado telefónicamente con el promotor de la queja al objeto de conocer si hubiese recibido respuesta expresa a la solicitud o le hubiese sido abonado el aumento de la prestación solicitado; extremos, ambos, negados por el ciudadano.

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 19/10/2023. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, quien debe continuar esperando para la revisión de la cuantía de la prestación.

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 conforme al artículo 39.1.b) de la Ley 2/2021, ya citada.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana