

"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	2302555
Materia	Servicios sociales.
Asunto	Dependencia. Solicitud aumento Prestación Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio.
Actuación	Resolución de cierre.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye la falta de resolución de la solicitud de aumento de la Prestación Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio, presentada por la promotora de la queja el 27/01/2023.

Junto al escrito de queja, la promotora aportó a esta institución copia del contrato con la empresa prestadora del servicio, en el que se establece que la jornada será de 56 horas mensuales y por un importe de 840 euros.

El escrito inicial de queja tuvo entrada en esta institución el 04/09/2023 y el 06/09/2023 emitimos la Resolución de Inicio de Investigación que fue notificada a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, solicitándole información sobre los hechos expuestos en la queja y, en concreto, sobre los siguientes aspectos:

1. Estado de la solicitud de aumento de la Prestación Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio presentada por la interesada.
2. Causas por las que no se ha procedido a su resolución.
3. Fecha en la que se procederá al abono del aumento solicitado.

Tenemos constancia de la recepción por la Conselleria de la notificación de esta Resolución el 08/09/2023 y, sin embargo, transcurrido el plazo de un mes establecido en la Ley 2/2021, ya citada, no recibimos ni respuesta a nuestra solicitud de información ni, tampoco, la solicitud de ampliación del plazo inicialmente otorgado para responder (posibilidad prevista en el artículo 31.2 de la ley reguladora de esta institución). De forma que, el 19/10/2023, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración](#), dejando constancia de su falta de colaboración y efectuándole los siguientes pronunciamientos:

1. **ADVERTIMOS** que la falta de colaboración de esa Administración en este expediente se hará constar, conforme a lo dispuesto en el artículo 39.4 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, en el Informe anual.
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 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.
3. **SUGERIMOS** que, tras el transcurso de prácticamente nueve meses desde el registro de la solicitud de aumento del importe de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio (27/01/2023), 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), con efectos desde el 01/01/2023.

Tenemos constancia de la recepción de Conselleria de la notificación de esta segunda Resolución el 20/10/2023.

El 23/10/2023, fuera del plazo establecido para ello y, como decimos, después de haber emitido y notificado la Resolución de Consideraciones de la queja de referencia, registramos de entrada la respuesta a la petición de informe inicial. En ella, la Conselleria manifiesta lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de D.^a (...), con fecha 27 de enero de 2023, presentó una solicitud de revisión de cuantía de la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio que tiene reconocida pero, a fecha de emisión de este informe, aun no se ha emitido resolución al respecto.

En este sentido se comunica que la resolución de revisión del Programa Individual de Atención (PIA) 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 cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de revisión del PIA en plazo, cabe indicar que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

Tras su recepción, el 24/10/2023, remitimos nueva comunicación a la Conselleria, recordándole que estaba pendiente la respuesta a la Resolución de Consideraciones. Sin embargo, la misma no ha tenido entrada en esta institución en el momento de emitir la presente Resolución que pone fin al procedimiento de queja. La Ley reguladora de esta institución establece que, cuando no se dé respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde esta institución, se considerará falta de colaboración.

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 no ha recibido respuesta expresa a la solicitud que realizó el 27/01/2023 para que se incrementase la Prestación Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio, conforme a lo establecido en el Decreto 102/2022.

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.a) y b) de la Ley 2/2021.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana