

"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	2302604
Materia	Servicios sociales.
Asunto	Dependencia. Demora en resolver.
Actuación	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 07/09/2023, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito nos comunicaba los siguientes hechos y consideraciones:

- En fecha 11/10/2022 presentó a través del Ayuntamiento de Castalla una solicitud de reactivación de la prestación vinculada al servicio de prevención de la dependencia y promoción de autonomía personal de AFA Castalla, y no había obtenido respuesta.
- En fecha 01/02/2023 presentó a través del Ayuntamiento de Castalla una solicitud de aumento de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio (PVS SAD), Asociación Ayudarte Alcoy, y no había obtenido respuesta.
- En fecha 26/05/2023 presentó a través del Ayuntamiento de Castalla una solicitud de aumento del número de horas concedidas de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio, Asociación Ayudarte Alcoy, y no había obtenido respuesta.

Tras admitir la queja a trámite y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 10/10/2023 solicitamos al Ayuntamiento de Castalla y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información sobre las siguientes cuestiones que detallamos a continuación:

AL AYUNTAMIENTO DE CASTALLA:

1. Situación de los escritos presentados por la persona promotora de la queja.
2. Si había dado traslado de estos a la Administración autonómica competente, en cuyo caso que indicase la fecha.
3. Situación en la que se encontraba el expediente de la persona interesada.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. Situación en la que se encontraba el expediente de la persona interesada.
2. Si desde el Ayuntamiento de Castalla le habían dado traslado de las solicitudes presentadas.
3. Estado en el que se encontraban las solicitudes presentadas por la persona interesada.
4. Fecha en que resolverían las solicitudes presentadas por la persona interesada.

En fecha 27/10/2023, tuvo entrada el informe solicitado al Ayuntamiento de Castalla, en el que nos comunicaban lo siguiente:

- En fecha 11/10/2022 se presenta por registro ORVE contrato PVS-PS AFA, pero en ningún caso presenta cambio de preferencias, solo contrato. Grabado en ADA el 05/12/2022.
- En fecha 01/02/2023 presenta contrato y solicitud de aumento de horas de prestación vinculada al SAD. Grabado en ADA el 20/20/2023.
- En fecha 09/02/2023 se solicitan las nuevas preferencias donde consta el PVS-PS AFA, trámite que no se había realizado el 11/10/2022. Grabado el 06/03/2023 y a la espera de resolución por parte de Conselleria.
- En fecha 24/05/2023 la trabajadora social se da cuenta de un error en la grabación del día 20/02/2023 y lo subsana, como era un documento que no estaba comprobado todavía se subsana sin incidencias, quedando el estado del documento en "comprobada" el 05/06/2023 y a la espera de resolución por parte de Conselleria.
- En fecha 26/05/2023 presenta solicitud de aumento de horas del PVSSAD y queda grabado en ADA el 31/05/2023 a la espera de resolución por parte de Conselleria.

En fecha 06/11/2023 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 07/11/2023.

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

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 01 de febrero de 2023 presentó una solicitud de revisión de cuantía de la PVS SAD que ya tenía concedida, con fecha 09 de febrero de 2023, presentó una solicitud de nuevas preferencia interesando la PVS Prevención y promoción y posteriormente con fecha 26 de mayo de 2023 presentó una solicitud de aumento del número de horas de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio, pero a fecha de este informe aún no se ha resuelto la revisión y/o ampliación de su Programa Individual de Atención (PIA).

En este sentido se comunica que la resolución 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 según la normativa vigente.

Con respecto a la fecha en que se resolverán estas solicitudes se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

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

Dimos traslado del contenido de ambos informes a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones. Así lo hizo, mediante escritos de fechas 14/11/2023, 15/01/2024 y 17/01/2024, en los que se ratificaba en su escrito inicial de queja.

El 09/02/2024 remitimos nuestra [Resolución de consideraciones](#) a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, así como al Ayuntamiento de Castalla.

En ella destacábamos, principalmente, lo siguiente:

- A la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda le sugeríamos que, habiéndose incumplido la obligación legal de resolver antes de seis meses por parte de la Administración autonómica, procediese de manera urgente a emitir los correspondientes programas individuales de atención y que reconociese los posibles efectos retroactivos.
- Al Ayuntamiento de Castalla que adoptase las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento y revisión de situaciones de dependencia, en especial, en lo referente a la grabación de solicitudes.

El 06/03/2024 recibimos la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a nuestra Resolución de consideraciones de fecha 09/02/2024, comunicándonos que no se había resuelto el expediente de la persona dependiente.

El Ayuntamiento de Castalla recibió nuestra Resolución de consideraciones el 12/02/2024. Sin embargo, ha transcurrido ampliamente 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 al Ayuntamiento de Castalla como administración 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 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 fecha 09/02/2024. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

Destacar que el no cumplimiento de la obligación legal de resolver en plazo no solo dificulta y retrasa el ejercicio pleno de los derechos de la interesada y el respeto a sus intereses legítimos, sino que además aumenta la incertidumbre que se deriva de la falta de resolución y amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por la persona dependiente y su familia.

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.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha colaborado con esta institución dando respuestas a los requerimientos efectuados, pero ha incumplido nuestras principales consideraciones, pues no se han resuelto los programas individuales de atención de la persona dependiente.

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