

"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	2302680
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Demora actualización prestación. Demora asignación plaza residencial.
Actuación	Resolución de cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 14/09/2023, ha sido la actualización de la prestación económica, tras la revisión del grado de dependencia solicitada con fecha 13/09/2022, y que, por una Resolución de fecha 10/02/2023, había cambiado del grado 1 al grado 3.

La promotora de la queja señalaba, así mismo, que no había obtenido una respuesta a la solicitud del servicio de atención residencial presentada en la misma fecha del 13/09/2022.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, con fecha 02/10/2023 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación a los derechos de la persona titular, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

El informe de la Conselleria, que tuvo entrada en esta institución con fecha 29/11/2023, sustancialmente, nos informaba de que:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 13 de septiembre de 2022, presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia pero a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 3 de dependencia en resolución de 10 de febrero de 2023, aún no se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención.

Por otra parte, cabe señalar que la persona interesada ha presentado una nueva instancia de preferencias con fecha 28 de agosto de 2023 en la que solicita de nuevo la Prestación económica para cuidados en el entorno familiar y el servicio de teleasistencia; por lo tanto, la resolución de revisión del Programa Individual de Atención (PIA) tendrá en cuenta sus necesidades actuales.

En este sentido se comunica que la resolución de revisión del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia.

Debemos señalar que dicho informe se recibió fuera del plazo asignado lo que nos ha llevado a calificar a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda como no colaboradora conforme al artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, que establece lo siguiente:

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 (...).

Ese mismo día 29/11/2023, el Síndic remitió el informe de la Administración a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, trámite que no realizó.

Sin embargo, el 09/01/2024, nuestra la Oficina de Atención Ciudadana efectuó una consulta telefónica a la promotora de la queja. Esta señaló que, al no llegarles la plaza de residencia pública, se vieron obligados a cambiar la prestación y el 28/08/2023 solicitaron una prestación económica para cuidados en entorno familiar. En la actualidad, seguía percibiendo solamente la ayuda al cuidador no profesional correspondiente al grado 1.

En base a lo informado, dictamos [Resolución de consideraciones a la Administración](#) de 19/01/2024, en la que, además de otras consideraciones, sugeríamos a la Conselleria que procediera a resolver el PIA correspondiente al expediente de dependencia de la persona titular de esta queja, adecuando la prestación al nuevo grado de dependencia reconocido (grado 3); y que reconociera los efectos retroactivos correspondientes, desde los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud (14/03/2023).

En respuesta a dicha Resolución, con fecha 19/02/2024, tuvo entrada el preceptivo informe de la Conselleria en el que se indica que seguía sin resolverse la revisión del PIA de la interesada, y ello a pesar de que la solicitud de revisión del grado se presentó el 13/09/2022, y que, por la Resolución de fecha 10/02/2023 se le reconoció el grado 3. En este sentido, señalaba la Conselleria que «es nuestra intención emitir la resolución de revisión del PIA antes del transcurso del primer semestre del año 2024, siempre y cuando el expediente esté completo».

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 19/01/2024. 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 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 no ha colaborado con esta institución pues contestó fuera plazo a nuestra petición de informe de 02/10/2023. Asimismo, ha incumplido nuestras principales consideraciones.

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