

"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>2302925</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia. Falta de respuesta a solicitud incremento prestación.
<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 04/10/2023, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos comunicaba que en fecha 16/03/2023, con numero de registro GVRTE/2023/1191894, se presentó una solicitud de revisión de la prestación del programa individual de atención de la persona titular, que era una prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía, ya que según la Ley 9/2022, de 30 de diciembre, de presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2023, en su capítulo VII, hay un incremento en el presupuesto en el servicio de atención residencial para personas mayores.

Al no recibir una respuesta se reiteró la solicitud en fechas 17/07/2023 y 18/09/2023.

Tras admitir la queja a trámite y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 06/10/2023 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información sobre las siguientes cuestiones que detallamos a continuación:

1. Estado en el que se encontraba la solicitud presentada el 16/03/2023.
2. Fecha en la que, previsiblemente, resolvería la solicitud que fue presentada el 16/03/2023.
3. Cualquier otra información de interés para una mejor resolución de la queja.

El 20/11/2023, fuera del plazo concedido de un mes, registramos el informe recibido de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en el que nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 17 de julio de 2023, presentó una solicitud de revisión de cuantía de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía 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, si procede, 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.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud 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.

En fecha 20/11/2023, dimos traslado del contenido del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones. Así lo hizo, mediante un escrito registrado el 07/12/2023 en el que se ratificaba en su escrito inicial de queja.

El 18/01/2024 remitimos nuestra [Resolución de consideraciones](#) a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. En ella destacábamos, principalmente, la sugerencia de que, tras 10 meses desde la solicitud de aumento del importe de la prestación vinculada al servicio de atención residencial (16/03/2023), incumpliendo la obligación de resolver en un plazo máximo de tres meses, procediera, de forma urgente, a emitir la correspondiente Resolución.

El 12/02/2024 recibimos la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a nuestra Resolución de consideraciones de fecha 18/01/2024, comunicándonos que no se había emitido la correspondiente resolución de la solicitud de aumento del importe de la prestación vinculada al servicio de atención residencial.

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 fecha 18/01/2024. 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](https://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 recibió nuestra Resolución de inicio de investigación el 10/10/2023. Sin embargo, no recibimos su informe hasta el 20/11/2023.

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) 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.

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