

"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	2303521
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Demora tramitación.
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 17/11/2023, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que, en fecha 15/02/2023, la persona titular, de 93 años de edad, presentó una solicitud de revisión de su grado de dependencia ante el Ayuntamiento de Sagunto. El 19/06/2023 le reconocieron un grado 3, pero seguía sin resolverse su programa individual de atención (PIA).

Desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda solicitaron a la persona dependiente que aportara cierta documentación (modelo de domiciliación bancaria), ante la solicitud de revisión de grado que presentó, y en fecha 11/10/2023 aportó lo solicitado.

Tras admitir la queja a trámite y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 20/11/2023 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 el expediente de la persona dependiente.
2. Razones de la demora en dictar la correspondiente resolución del nuevo PIA.
3. Fecha en la que, previsiblemente, se dictaría la oportuna resolución del nuevo PIA.
4. Si disponía de toda la documentación para poder dictar la resolución del PIA de la persona dependiente.
5. Cualquier otra información que considerase de interés para una mejor resolución del expediente de queja.

En fecha 12/12/2023 tuvo entrada en esta institución una solicitud de ampliación de plazo de la Administración autonómica competente y, al amparo del art. 31.2 de la Ley 2/2021, se la concedimos mediante una Resolución de fecha 12/12/2023.

El 16/01/2024, 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 15 de febrero de 2023, 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 19 de junio de 2023, aún no se ha resuelto su Programa Individual de Atención (PIA).

En este sentido se comunica que la resolución 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.

En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con esta persona por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de aprobación 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.

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 16/01/2024 dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

El 12/02/2024 remitimos nuestra [Resolución de consideraciones](#) a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en la que sugeríamos que, tras casi 12 meses de tramitación del expediente, habiéndose incumplido la obligación legal de resolver antes de seis meses, procediera de manera urgente a emitir el correspondiente programa individual de atención.

El 07/03/2024 recibimos la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a nuestra Resolución de consideraciones de fecha 12/02/2024, comunicándonos que no se había resuelto el programa individual de atención de la persona interesada.

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 12/02/2024. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

El no cumplimiento de obligación legal de resolver en plazo no solo dificulta y retrasa el ejercicio pleno de los derechos de la persona 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 personas dependientes y sus familias.

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 nuestra principal consideración, pues no se ha resuelto el programa individual de atención de la persona interesada.

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