

"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>2303921</b>           |
| <b>Materia</b>   | Servicios sociales       |
| <b>Asunto</b>    | Dependencia. Demora PIA. |
| <b>Actuación</b> | Resolución de cierre     |

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye la demora en la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención de la persona dependiente de 81 años de edad, que había solicitado la Prestación Vinculada al Servicio de Atención Residencial.

En el escrito inicial de queja, recibido en esta institución el 27/12/2023, se manifestaba que la solicitud de dependencia se había realizado el 28/04/2023 y que, por Resolución de 30/08/2023, le fue reconocida una situación de dependencia en Grado 3. Sin embargo, en el momento de dirigir su queja a esta institución, no le había sido reconocido servicio o prestación alguna y estaba ingresado en una residencia.

El 29/12/2023 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.

El artículo 31.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, reguladora del Síndic de Greuges, establece que las administraciones investigadas dispondrán de un plazo de un mes, que se iniciará a partir del día siguiente en que tenga lugar la notificación, para remitir al Síndic de Greuges un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivaron la apertura del procedimiento.

Transcurrido el plazo indicado no tuvo entrada en esta institución el informe ni, tampoco, ninguna solicitud de ampliación del plazo inicialmente otorgado para su emisión (posibilidad que prevé también el artículo 31) y emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2303921, de 23/02/2024](#), efectuando a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda los siguientes pronunciamientos:

1. **ADVERTIMOS** que la falta de colaboración se hará constar en el Informe anual que emita esta institución, conforme a lo establecido en el artículo 39.4 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges.
2. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al objeto de lograr que se resuelvan en los plazos legalmente establecidos.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y de adoptar cuantas medidas resulten necesarias para eliminar la anomalía en la tramitación de los expedientes.
4. **SUGERIMOS** que emita y notifique la Resolución aprobatoria del programa individual de atención de la persona dependiente y en la misma Resolución se reconozca el derecho a la percepción de los efectos retroactivos correspondientes, dado que, conforme al artículo 16.3 del Decreto 62/2017, el PIA debe incluirlos.

Encontrándose la Conselleria dentro de plazo para dar respuesta a la Resolución de Consideraciones, el 06/03/2024 tuvo entrada en esta institución la respuesta de esa administración a la Resolución de Inicio de Investigación.

De su lectura se concluye la previsión de la Conselleria de notificar la resolución que constituye el objeto de la queja en un plazo no superior a 3 meses.

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, por remitir a esta institución, fuera del plazo establecido para ello, la información solicitada (artículo 39.1.a de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges).

En relación con esto último debemos señalar que tenemos constancia de que el registro de salida del informe de GVA es de fecha 23/02/2024. La diferencia de días desde su registro de salida hasta el registro de entrada en esta institución el 06/03/2024, se explica por una serie de incidencias acontecidas en el funcionamiento de la plataforma ORVE en ese período. No obstante, teniendo constancia de la recepción de la resolución de Inicio de Investigación el 02/01/2024, el registro de salida está, igualmente, fuera del plazo de un mes establecido en la Ley.

Por último, se informa a la persona promotora de la queja de que, si transcurrido el plazo indicado por la propia administración (tres meses), no hubiese recibido resolución aprobatoria de su Programa Individual de Atención, puede volver a formular queja en esta institución.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana