

"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>2303936</b>                       |
| <b>Materia</b>   | Servicios sociales                   |
| <b>Asunto</b>    | Dependencia. Revisión PIA.<br>Demora |
| <b>Actuación</b> | Resolución de cierre                 |

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 29/12/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2303936, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Silla (Valencia), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos comunicaba que la referida persona tenía reconocido un grado 3 de dependencia. En diciembre de 2022 se le aprobó una revisión del PIA, asignándole una plaza residencial. Tras ingresar en el centro el 09/01/2023, comprobó que allí no podía seguir con la pauta de medicación y rehabilitación que le había indicado su neurólogo, por lo que hubo de abandonar la plaza residencial, renunciando a ella formalmente el 18/01/2023 y solicitando a la Conselleria competente, a través de su trabajadora social, una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a personas cuidadoras no profesionales.

Sin embargo, desde aquella fecha seguía esperando la respuesta de la Conselleria, sin contar con ninguna ayuda.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 29/12/2023 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

1. ¿Tiene conocimiento la Conselleria de la solicitud de nuevas preferencias presentada en enero de 2023?
2. ¿Dispone de toda la documentación para resolver o ha requerido que se aporte alguna?
3. ¿Qué ha motivado la falta de una resolución?
4. ¿Cuándo prevé resolver la solicitud presentada hace más de 11 meses?

Sin embargo, transcurrido ampliamente el plazo máximo de un mes concedido, el Síndic de Greuges no había recibido el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ni la citada Administración había solicitado una ampliación de plazo para la emisión del informe (art. 31.2 de la citada Ley 2/2021).

La falta de respuesta de la Conselleria, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

El 27/02/2024 remitimos una [Resolución de consideraciones](#) a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, destacando las siguientes:

(...) **SUGERIMOS** que, tras 13 meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de seis meses, proceda de manera urgente a emitir el correspondiente programa individual de atención que, conforme al art 24 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, solo podrá dictarse de ser confirmatoria de la estimación de la solicitud atendiendo a los efectos del silencio positivo.

(...) **SUGERIMOS** que, dado lo dispuesto en la Ley 9/2016 citada, que determina la aprobación de una resolución favorable en virtud del carácter positivo del silencio administrativo, reconozca, en su caso, el derecho a la percepción de los efectos retroactivos de la prestación que corresponden a la persona dependiente, fijando dicho periodo desde el 19/07/2023 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la resolución del programa individual de atención.

El 26/03/2024 recibimos el informe de la Conselleria:

(...) En relación con las SUGERENCIAS se comunica que se resolverá el Programa Individual de Atención, si procede, y se reconocerán los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

Según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 18 de enero de 2023, presentó una solicitud instando al reconocimiento de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

En este sentido se comunica que la resolución de aprobación 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.

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.

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 27/02/2024. 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 no ha colaborado con esta institución, pues no contestó a la Resolución de inicio de investigación (aunque sí dio respuesta a la Resolución de consideraciones); y, como hemos indicado, ha incumplido nuestras principales consideraciones al no resolver el PIA reclamado desde hace 14 meses.

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