

"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>2400284</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales.
<b>Asunto</b>	Dependencia. Demora tramitación nuevas preferencias y solicitud de incremento en PVSAD.
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 24/01/2024, ha sido la demora en la resolución de nuevas preferencias en el PIA, solicitada con fecha 03/02/2023 (y reiterada en una nueva solicitud el 16/06/2023), solicitando una plaza en centro de día, además de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio que venía percibiendo.

Manifestaba así mismo la promotora de la queja que tampoco había recibido respuesta a la solicitud de incremento de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio que presentó el 10/05/2023.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, solicitamos con fecha 31/01/2024, 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, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no respondió a nuestro requerimiento, lo que motivó que la calificáramos como no colaboradora, ya que no había emitido en los plazos establecidos el preceptivo informe solicitado con fecha 31/01/2024, conforme al artículo 39.1. de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución.

En consecuencia, en nuestra [Resolución de consideraciones de fecha 22/03/2024](#), además de otras recomendaciones, sugeríamos a la Conselleria que procediera, de forma urgente, a emitir la resolución del correspondiente programa individual de atención y asignar plaza en centro de día. Igualmente se instaba a la Conselleria a resolver el incremento de la prestación del SAD.

Como respuesta a la mencionada resolución de consideraciones, con fecha 22/04/2024, ha tenido entrada en la institución el preceptivo informe de la Conselleria, en el que se nos indica lo siguiente:

Se comunica que ya se ha resuelto la revisión del Programa Individual de Atención para actualizar la cuantía de la prestación económica que está percibiendo.

Según consta en el expediente a nombre de D.ª (...), con fecha 1 de marzo de 2024, se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención en la que se le reconoce el derecho a una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio con una cuantía mensual de 840 euros y fecha de efectos desde el día 1 de marzo de 2023.

Por otro lado, se informa que constando en su expediente de dependencia como preferencia adicional el servicio de centro de día –según la instancia presentada con fecha 3 de febrero de 2022– le informamos que por parte de la unidad administrativa competente se está analizando la priorización de centros solicitados y en cuanto exista una plaza disponible que se ajuste a la misma se pondrá en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención.

No obstante, cabe la alternativa de cambio de recurso solicitando una prestación económica vinculada al servicio de centro de día mediante la presentación de una nueva solicitud de preferencias, todo ello de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

La persona titular del expediente o su representante puede dirigirse a los servicios sociales de su ayuntamiento o zona de cobertura donde le pueden ampliar esta información y orientar en su caso de forma más concreta.

Llegados a este punto se hace evidente que, si bien se ha resuelto el incremento de la prestación correspondiente al Servicio de ayuda a domicilio (SAD), 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 22/03/2024 relativas a la solicitud de una plaza en centro de día para la persona titular de la queja, solicitada hace más de un año.

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 interesada y el respeto a sus intereses legítimos, además aumenta la incertidumbre que se deriva de la falta de resolución y amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por la persona dependiente y su familia.

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.

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