

"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 2400903

Materia Servicios sociales

Asunto Dependencia. Demora.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituía, inicialmente, la demora en la aprobación del Programa Individual de Atención (PIA) de la promotora de la queja.

El escrito inicial de queja tuvo entrada en esta institución el 04/03/2024. En él se señalaba que la solicitud inicial de dependencia fue presentada el 16/05/2022 y que, por Resolución de fecha 15/02/2023, le fue reconocida una situación de dependencia en Grado 3. Sin embargo, como comenzábamos diciendo, en el momento de dirigir su queja a esta institución, no le había sido aprobada la prestación económica solicitada para atender a su situación de dependencia (Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar).

El 06/03/2024 emitimos la Resolución de inicio de investigación, que fue notificada a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, solicitándole información en relación con los hechos expuestos.

El informe de la Administración (remitido a esta institución después de haber solicitado la ampliación del plazo inicialmente previsto para su emisión) señaló que, con fecha 29/02/2024, se había resuelto el Programa Individual de Atención reconociendo a la persona dependiente el derecho a una Prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales con una cuantía mensual de 290,00 euros y con efectos desde el día 17 de noviembre de 2022.

Pero el informe señalaba, también, que se estaban realizando las gestiones administrativas y contables previas a la materialización del pago y que la prestación se abonaría a la mayor brevedad posible.

Dicha información fue trasladada a la interesada el mismo día de su recepción al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante un escrito de fecha 11/04/2024, en el que manifestó que quedaba a la espera del abono de la prestación económica.

El 14/05/2024 comunicó telefónicamente al personal de la Oficina de Atención Ciudadana de esta institución que el abono de la prestación aún no se había hecho efectivo y que tampoco le había sido notificada la Resolución aprobatoria del programa individual de atención que la Conselleria manifestó haber emitido el 29/02/2024.

Tras todo lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2400903, de 17/05/2024](#), efectuando a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda los siguientes pronunciamientos:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar una Resolución expresa y notificarla dentro del plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento. El no cumplimiento de obligación legal de resolver en plazo no sólo 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.
2. **SUGERIMOS** que, con carácter urgente, haga efectivo el abono de los derechos económicos que fueron reconocidos a la persona dependiente por la Resolución de fecha 29/02/2024.
3. **SUGERIMOS** que, en caso de no hacer efectiva la prestación reconocida antes del transcurso del plazo de tres meses desde la fecha de la Resolución por la que se le reconoció, informe expresamente a la interesada de su derecho a reclamar los intereses correspondientes, conforme a lo establecido en el artículo 22 de la Ley 1/2015, y de los trámites que debe llevar a cabo para ello.

Tenemos constancia de la recepción de la Resolución por la Conselleria el 20/05/2024. Sin embargo, transcurrido el plazo de un mes previsto en el artículo 35.1 de la Ley reguladora del Síndic de Greuges, no ha tenido entrada en esta institución la preceptiva respuesta de la Administración, incumpliendo así la obligación de responder al Síndic.

Con fecha 02/07/2024 se ha efectuado diligencia telefónica con la interesada, quien nos ha confirmado que continúa sin haberse abonado la prestación que le fue reconocida por resolución de fecha 29/02/2024.

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 17/05/2024. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, quien debe continuar esperando para que la Administración cumpla la Resolución que emitió el 29/02/2024 y le sea abonada la prestación económica de dependencia reconocida.

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 www.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.

Se ha constatado la vulneración del derecho a una buena Administración y del derecho de la persona dependiente a los servicios y prestaciones en materia de promoción de la autonomía personal y atención a la situación de dependencia en los plazos establecidos.

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 con esta institución, conforme a lo establecido en el artículo 39.1b) de la Ley 2/2021, ya citada.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana