

"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 2401537
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Retroactividad. Demora

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 18/04/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2401537. En dicho escrito se nos relataba que la persona titular de derechos solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 01/10/2020, y se le asignó un grado 3 de dependencia el 28/04/2022. Posteriormente, el 13/05/2022 se aprobó su PIA con una prestación económica vinculada al Servicio de Atención Domiciliaria. Simultáneamente, se inició un procedimiento de reconocimiento de derechos económicos derivados de la atención que recibió desde la fecha de la solicitud hasta la fecha de la contratación del SAD. Sin embargo, dicho procedimiento todavía no se había resuelto, habiendo presentado la documentación oportuna el 05/09/2022.

Admitida a trámite la queja, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos remitiera un informe sobre este asunto.

Tras solicitar una ampliación de plazo para responder, que se le concedió, en su informe la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos confirmó los datos aportados por la interesada, aunque indicó que la documentación requerida se presentó el 17/11/2022 y que una incidencia en la tramitación había provocado la demora en su resolución. Además, nos comunicaron que una vez localizada la documentación se habían dirigido al órgano competente que procedería a resolver a la mayor brevedad posible

Dimos traslado del informe íntegro a la persona promotora.

Dado el contenido del informe, estimamos oportuno remitir el 11/07/2024 una nueva petición de información a la Conselleria sobre la "incidencia en la tramitación" a la que se alude, preguntando si ha habido una pérdida o extravío de documentación por parte de la Administración.

A pesar de que la Conselleria solicitó una ampliación del plazo para responder, que se le concedió, agotada dicha ampliación no habíamos recibido respuesta alguna.

Por tanto, remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2401537, de 20/09/2024](#), si haber obtenido respuesta a nuestro requerimiento, aunque posteriormente recibimos un informe con este contenido:

Que dado que la incidencia ya ha sido subsanada no es posible conocer con seguridad su naturaleza pero podría ser que, aunque la documentación acreditativa de los cuidados recibidos por D.^a (...) constara en su expediente, un error en el etiquetado hubiera sido la causa de que no se dirigiese a la unidad administrativa competente para instruir los procedimientos de reconocimiento de derechos económicos pendientes.

Por otra parte, se comunica que con fecha 26 junio de 2024 se ha resuelto RECONOCER con carácter de atrasos a D.^a (...), el derecho al cobro de una Prestación Económica de Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores no Profesionales correspondiente al periodo de tiempo comprendido entre el día 2 de abril de 2021 y el día 31 de agosto de 2022, ambos inclusive.

Desconociendo esta información, en la Resolución de consideraciones sugeríamos a la Conselleria que, sin más dilación, resolviera el procedimiento para el reconocimiento de efectos retroactivos de la persona dependiente, y abonara los derechos económicos que pudieran corresponderle.

Por lo que, en su respuesta, la Conselleria ratificó la información ya conocida.

De hecho, nos pusimos en contacto con la promotora de la queja y nos confirmó que la Conselleria les habían abonado ya los derechos retroactivos correspondientes, aunque nos comunicó que la Conselleria no les había pagado todavía el importe derivado de las actualizaciones de las prestaciones de SAD de los meses de enero a marzo de 2023.

Esta cuestión se trató en la queja 2401538, y que fue cerrada el 12/11/2024 al comunicarnos la Conselleria que ya se había resuelto el pago por un importe de 357,20 euros. Si transcurridos 3 meses la Conselleria no ha abonado el importe reconocido, la interesada podrá dirigirse de nuevo, si lo estima oportuno, a esta institución para que retomemos la investigación al respecto.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha colaborado con esta institución dando respuestas a los requerimientos efectuados, aunque la respuesta a la segunda solicitud de informe se produjo fuera de plazo, y cuando ya habíamos remitido la resolución de consideraciones, por lo que debemos considerar que se produjo una falta de colaboración, aunque, finalmente, se hayan aceptado nuestras recomendaciones y sugerencias, resolviendo el abono de las cantidades debidas a la persona interesada reclamadas en esta queja.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Aviso plazos DANA 2024

Las entidades locales y las personas directamente afectadas por la DANA tienen suspendido el cumplimiento de los plazos con el Síndic hasta el 06/01/2025. Más detalles en la [resolución del Síndic de 06/11/2024](#) y en www.elsindic.com.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana