

"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 2402400
Materia Servicios sociales
Asunto Atención Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 18/06/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en València (Valencia), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos comunicaba que el 23/02/2023 se solicitó una revisión del grado de dependencia, siéndole reconocido un nuevo grado (Grado 2) mediante resolución el 30/08/2023.

Teniendo aprobada la prestación de Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), el 11/09/2023 presentó solicitud de nuevas preferencias, Servicio de promoción y prevención (Asociación Parkinson Valencia) y la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar (aportando el Compromiso de permanencia). Reclamaba la resolución del expediente.

Admitida a trámite la queja y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 01/07/2024 solicitamos al Ayuntamiento de València y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, informes detallados y razonados 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

El 15/07/2024 tuvo entrada el informe del Ayuntamiento indicando que efectivamente el 11/09/2023 se presentó solicitud de nuevas preferencias, emitiendo el informe técnico de idoneidad de los tres recursos solicitados. No obstante, la Conselleria remitió carta a la interesada indicando que el CRIS solicitado no era recurso de personas mayores por lo que debía efectuar un cambio de preferencias para adaptarla a su edad. La interesada volvió a solicitar nuevas preferencias, incurriendo en el mismo error. En el informe el Ayuntamiento indicaba que la interesada no había recibido ningún requerimiento de subsanación.

El 28/08/2024, tras solicitar ampliación de plazo, tuvo entrada el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en el que relataba lo indicado en el informe del Ayuntamiento, informando que el 31/05/2024 se había efectuado requerimiento a la interesada.

Tras dar traslado de ambos informes, el 28/08/2024 tuvo entrada escrito de alegaciones de la persona interesada, indicando que la Conselleria le requirió durante la tramitación de la solicitud inicial de nuevas preferencias, presentada en septiembre de 2023, varias veces documentación (actualización cuenta bancaria), sin que en ningún momento se le advirtiera del error con relación al recurso solicitado.

Dado el contenido de los informes recibidos y de las alegaciones presentadas, esta institución consideró oportuno dirigir una nueva petición de informe, el 30/08/2024, a las dos Administraciones

implicadas, en relación con la solicitud errónea de recurso solicitado, la falta de requerimiento respecto al error en el citado recurso (preferencias que no correspondían al sector de personas mayores), así como la previsión de finalización del expediente.

El 25/09/2024 tuvo entrada una solicitud de ampliación de plazo de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que le fue concedido mediante resolución el 26/09/2024.

El 02/10/2024 tuvo entrada el nuevo informe del Ayuntamiento de València, adjuntando documentación varia e indicando que la trabajadora social que había efectuado los informes de idoneidad de los recursos solicitados inicialmente, que no correspondían al sector de mayores, no era concedora de que estaba incurriendo en un error y ya no trabajaba en esa Administración y que el expediente se encontraba pendiente de la resolución PIA.

Transcurrido ampliamente el nuevo plazo concedido a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, no tuvo entrada del nuevo informe solicitado, contándonos su recepción el 30/09/2024.

Ante la falta de respuesta de la Conselleria, el 19/11/2024 la Oficina de Atención Ciudadana de esta institución contactó con la promotora, quien informó que aún no se había resuelto el expediente objeto de la queja y que, en la nueva solicitud de prestaciones presentada en agosto, solo había mostrado como preferencia la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y cuyo compromiso de permanencia ya había sido aportado en septiembre de 2023.

Remitimos [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2402400, de 21/11/2024](#), que iba dirigida al Ayuntamiento de València recomendando que adoptara las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento y revisión de situaciones de dependencia, en especial, en lo referente a la emisión de los informes de idoneidad y su remisión. Y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, que además de recordarle el deber legal de colaboración con esta institución, le sugeríamos que procediera de manera urgente a emitir la correspondiente resolución de revisión PIA concediendo la prestación económica solicitada (Cuidados en el Entorno Familiar) e incluyendo los efectos retroactivos correspondientes, teniendo especialmente en cuenta que la solicitud inicial fue presentada en septiembre de 2023.

El 25/11/2024, fuera de plazo, tuvo entrada el nuevo informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en el que sustancialmente se indicaba que le constaba con fecha 28/08/2024 una nueva solicitud de preferencias, prestación económica para cuidados en el entorno familiar y el servicio de teleasistencia, habiendo concedido ya está última. Indicaba que ya se había subsanado la solicitud de cambio de preferencias presentada con fecha 11 de septiembre de 2023, pero aún no se había emitido resolución al respecto, sin prever una fecha para ello.

En la misma fecha de registro dimos traslado de este a la persona promotora.

El 23/12/2024 tuvo entrada la respuesta del Ayuntamiento aceptado nuestras recomendaciones.

El 21/01/2025, también fuera de plazo, tuvo entrada la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda informando sustancialmente que no había emitido resolución revisión

PIA concediendo la prestación económica solicitada (Cuidados en el Entorno Familiar), sin prever una fecha para ello.

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 21/11/2024. 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 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.

El Ayuntamiento de València ha colaborado con esta institución dando respuestas a los requerimientos efectuados, pero la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no ha colaborado con esta institución al remitir fuera de plazo el nuevo informe solicitado así como la respuesta a la resolución de consideraciones de 21/11/2024 y ha incumplido nuestras recomendaciones al no aprobar a Resolución de revisión PIA reclamada, vulnerando los derechos reconocidos a las personas en situación de dependencia al impedir a la persona dependiente el acceso a prestaciones, recursos o servicios que le pudieran corresponder. Además, también se han vulnerado el derecho de la titular a una buena Administración y el derecho a obtener resolución expresa en el plazo máximo establecido.

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