

"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** 2402434  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituía la demora en la tramitación y resolución de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia de la madre del promotor de la queja, de 84 años, que había sido presentada en el Ayuntamiento de Alicante el 01/12/2023.

El interesado informó telefónicamente al personal de la Oficina de Atención Ciudadana de esta institución de que su madre no había sido valorada todavía. Por ello, emitimos Resolución de inicio de investigación que fue notificada a las Administraciones con competencias en la tramitación del expediente de dependencia: el Ayuntamiento de Alicante y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

Recibimos, el 30/08/2024, el informe del Ayuntamiento de Alicante fuera del plazo establecido en la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges. En él se informó a esta institución, sustancialmente, de que la persona dependiente iba a ser citada para valoración en el mes de septiembre.

Por lo que se refiere a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, informó a esta institución, después de haber solicitado la ampliación del plazo inicialmente previsto para la emisión del informe, de que ya se había reconocido un GRADO 3 de dependencia en resolución de 5 de septiembre de 2024, pero que, aún no se había resuelto el Programa Individual de Atención (PIA) que debía concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.

Ambos informes fueron trasladados a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, quien, el 02/09/2024, en relación con el informe del Ayuntamiento, manifestó que su madre ya había sido valorada.

Tras la tramitación ordinaria de la queja, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2402434, de 24/10/2024](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda los siguientes pronunciamientos:

### **AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:**

- 1. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de informar al Síndic de Greuges en un plazo no superior a un mes, desde el día siguiente en que tenga lugar la notificación de la apertura del procedimiento de queja.
- 2. ADVERTIMOS** que la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, considera que existe falta de colaboración cuando la información no se remita en los plazos establecidos para ello y que la falta de colaboración se hará constar en el Informe Anual que emita esta institución.
- 3. RECOMENDAMOS** que se adopten las medidas oportunas para que las actuaciones que competen a la Entidad Local en la tramitación de los expedientes de dependencia se realicen dentro de los plazos máximos fijados en el procedimiento legalmente establecido.

## **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para eliminar la anormalidad en la tramitación de los expedientes.
2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia (el 01/12/2023), proceda, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución aprobatoria del PIA de la persona dependiente para atender a la situación de dependencia en grado 3 que le ha sido reconocida.
3. **SUGERIMOS** que la resolución PIA incluya, de conformidad con lo previsto en el artículo 16 del Decreto 62/2017, los efectos retroactivos que pudiesen corresponder a la persona dependiente.

La preceptiva respuesta a nuestra Resolución de ambas Administraciones se produjo dentro del plazo establecido. El Ayuntamiento manifestó expresamente la aceptación de la recomendación formulada y la toma en consideración de la advertencia realizada en relación con la falta de colaboración con esta institución.

La Conselleria por su parte nos informó de que ya se había resuelto el PIA y se habían reconocido los efectos retroactivos. Así, expresamente manifestó que:

Según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 25 de septiembre de 2024, se ha resuelto su Programa Individual de Atención en el que se le reconoce el derecho a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales con una cuantía mensual de 455,40 euros y fecha de efectos desde el día 2 de junio de 2024.

Tras la información recibida, contactamos con el titular de la queja quien nos indicó que habían recibido un ingreso en la cuenta bancaria, pero que lo que no habían recibido era la notificación de la resolución aprobatoria del PIA. Desde la Oficina de Atención Ciudadana del Síndic se les orienta en el sentido de que se dirijan a la trabajadora social con el fin de que puedan comprobar si ha habido alguna incidencia en la notificación.

En atención a lo expuesto, dado que la cuestión que nos fue planteada ha quedado resuelta al emitirse la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención, **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 del Ayuntamiento de Alicante conforme a lo establecido en el artículo 39.1.a de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana