

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2402821
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye la demora en la tramitación y la resolución del expediente de dependencia.

En concreto, de la documentación remitida a esta institución se extraía que la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia se presentó el 16/05/2022 y que, por Resolución de 27/06/2023, le fue reconocido un grado 1. Pero, sin embargo, en el momento de dirigirse a esta institución, no le había sido notificada la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención.

Según la información facilitada al personal de la Oficina de Atención Ciudadana de esta institución, había solicitado el reconocimiento del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Por ello, el 13/08/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto. En su informe, la Conselleria nos informó de que, constando en su expediente de dependencia como primera preferencia el servicio de ayuda a domicilio, la gestión de dicho servicio público corresponde a los Servicios Sociales del Ayuntamiento donde está empadronada la persona titular del expediente y su concesión está sujeta a la posibilidad de atender nuevos usuarios por parte de la entidad local.

Por ello, consideramos oportuno dirigirnos entonces al Ayuntamiento de La Vall D'Uixó y, realizar una nueva petición de informe a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

La Conselleria nos remitió su informe fuera de plazo. Reiteró la información que nos había sido facilitada con anterioridad y expresamente señaló que en un informe social técnico emitido por la entidad local con fecha 16/01/2025 se indicaba que el interesado se reafirmaba en solicitar un servicio de ayuda a domicilio y no la prestación vinculada.

Por lo que se refiere al informe del Ayuntamiento, transcurrido el plazo previsto a tal efecto, no recibimos el mismo, ni la solicitud de ampliación de plazo para su emisión (posibilidad prevista en el artículo 31.2 de nuestra Ley reguladora) y emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2402821, de 25/03/2025](#), en la que efectuamos a las Administraciones investigadas los siguientes pronunciamientos:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

- 1. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de remitir a esta institución, en el plazo establecido, un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivaron la apertura del procedimiento de queja.

2. **ADVERTIMOS** que la falta de colaboración con esta institución se hará constar en el Informe anual emitido por el Síndic de Greuges.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
4. **RECOMENDAMOS** que garantice, a través de los correspondientes instrumentos de colaboración, la adecuada financiación del Servicio de Ayuda a Domicilio dirigido a personas en situación de dependencia en el municipio de La Vall D'Uixó.
5. **SUGERIMOS** que, dada la fecha de la solicitud inicial (16/05/2022), resuelva con carácter urgente el PIA del interesado reconociéndole el servicio solicitado e incluyendo la compensación retroactiva que pudiese corresponderle.

AL AYUNTAMIENTO DE LA VALL D'UIXÓ:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de remitir a esta institución, en el plazo establecido, un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivaron la apertura del procedimiento de queja.
2. **ADVERTIMOS** que la falta de colaboración con esta institución se hará constar en el Informe anual emitido por el Síndic de Greuges.
3. **SUGERIMOS** que adopte las medidas que resulten necesarias para solucionar los problemas que impiden proponer el SAD al interesado.

La preceptiva respuesta de la Conselleria tuvo entrada en esta institución el 25/04/2025. Con respecto a la recomendación de garantizar la adecuada financiación del servicio de ayuda a domicilio (SAD), esa Administración indicó que el presupuesto anual para la prestación del SAD se establece de acuerdo con las necesidades que transmiten las entidades locales e insiste en que la Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de dependencia establece que, si no se puede conceder un servicio determinado (como la ayuda a domicilio), se puede sustituir por una prestación económica vinculada a la adquisición de un servicio.

Y en relación con las sugerencias, se comunicó que se resolverá el Programa Individual de Atención, si procede, y se reconocerán los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

Llegados a este punto se hace evidente que desde las Administraciones investigadas no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 25/03/2025. 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.

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 tanto de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda por haber remitido a esta institución la información fuera del plazo establecido (artículo 39.1.a Ley 2/2021), como del Ayuntamiento de La Vall D'Uixó, por no haber dado respuesta a esta institución (artículo 39.1.a y b de la Ley 2/2021).

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana