

"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 2402889
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

La persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 29/07/2024, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, en fecha 01/02/2023, presentó una solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia y el 30/08/2023 le reconocieron un Grado 2.

Del mismo modo, se nos comunicaba que la persona interesada presentó el 24/01/2024 una solicitud de nuevas preferencias en el programa individual de atención, en la que solicitaba una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y no se había resuelto.

Con el objeto de contrastar lo que la persona promotora nos exponía en su queja, el 01/08/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo máximo de un mes, nos remitiera un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja.

Tras solicitar una ampliación del plazo inicialmente concedido, recibimos el informe de la Conselleria, en el que nos comunicaba, lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 01 de febrero de 2023, presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia pero a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 2 de dependencia en resolución de 30 de agosto de 2023, aún no se ha emitido la resolución sobre el segundo recurso solicitado (prestación económica para cuidados en el entorno familiar) complementario al servicio de teleasistencia avanzada que ya tiene reconocido mediante resolución de 1 de septiembre de 2023.

En este sentido se comunica que la resolución del Programa Individual de Atención (PIA), si procede, se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución del PIA en plazo, cabe indicar que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Dimos traslado del informe a la persona promotora de la queja para que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones, cosa que no realizó.

A la vista del informe facilitado, el 13/11/2024 solicitamos uno nuevo a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, para que nos respondiesen acerca de si se resolvió el PIA respecto a la solicitud presentada el 01/02/2023 y si se había resuelto el PIA de las nuevas preferencias que fueron solicitadas el 24/01/2024.

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud de nueva petición de informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 19/11/2024; no obstante, y tras solicitar una ampliación del plazo concedido, a fecha de la presente resolución el Síndic de Greuges no lo había recibido.

La falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

En todo caso y en cumplimiento del art. 35.3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39 se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

El Síndic emitió una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2402889, de 13/02/2025](#), en la que principalmente sugeríamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, procediera a resolver el PIA de la persona interesada.

En fecha 14/02/2025 recibimos el informe solicitado el 13/11/2024, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 4 de diciembre 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 315,90 euros y fecha de efectos desde el día 2 de agosto de 2023.

Previamente, mediante resolución de 1 de septiembre de 2023 se había reconocido al interesado el acceso al servicio de teleasistencia avanzada.

En la solicitud de preferencias presentada inicialmente (1/02/2023), el interesado solicitaba además de los dos recursos ya reconocidos un servicio de centro de día que, posteriormente, no incluye en la solicitud de preferencias de 24/01/2024

Dimos traslado de este informe a la persona interesada, para que realizara alegaciones, cosa que realizó en el sentido de comunicarnos que había recibido el pago de lo adeudado y que procediésemos a cerrar la queja.

Tenemos constancia de la recepción de la Resolución de consideraciones por la Conselleria el 14/02/2025. Sin embargo, no hemos recibido la oportuna respuesta hasta el 01/04/2025, habiendo transcurrido el plazo de un mes previsto en el artículo 35.1 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, incumpliendo así la obligación de responder en plazo al Síndic.

En la respuesta recibida de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos comunicaba que el PIA de la persona interesada se había resuelto, confirmando los datos aportados en el informe recibido el 14/02/2025.

Podemos constatar que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha aceptado las consideraciones efectuadas, ya que ha resuelto el PIA de la persona interesada.

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, en este expediente, de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda con esta institución, conforme a lo establecido en el artículo 39.1 a) y b) de la Ley 2/2021, ya citada.

Por último, quisiéramos informar que dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud (el 01/02/2023), recordamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda la obligación de dictar resolución expresa, en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento que, en este caso, son 6 meses.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana