

"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 2403164
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye la demora en la resolución de la solicitud de nuevas preferencias, instando al reconocimiento de la prestación vinculada al servicio de atención residencial, presentada, por el marido de la promotora de la queja, con fecha 13/03/2024.

La persona dependiente se encontraba ingresada en el centro Residencial Solimar, de Massanassa; localidad afectada por la DANA de la Comunitat Valenciana. Por ello, el 08/10/2024, después de que la interesada respondiera al requerimiento de mejora que le efectuamos, 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, remitido a esta institución después de haber solicitado la ampliación del plazo inicialmente previsto para su emisión, la Conselleria exponía, en resumen, que aún no se había emitido resolución al respecto y aludía a la resolución del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas y, por otro lado, a la Orden de servicio 1/2024 por la que se acordó la preferencia en la tramitación en los expedientes de dependencia de las personas residentes en los municipios que se habían visto afectados por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) iniciada en la Comunitat Valenciana el 29 de octubre de 2024.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones y, sin haberlas recibido, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2403164, de 28/01/2025](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda los siguientes pronunciamientos:

- 1. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
- 2. SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud de nuevas preferencias (el 13/03/2024) y atendiendo a que la persona reside en un municipio afectado por la DANA (Massanassa), emita con carácter preferente la correspondiente Resolución de revisión del PIA que resuelva sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial solicitada.
- 3. SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos que pudieran corresponder a la persona dependiente.

La preceptiva respuesta a nuestra Resolución tuvo entrada en esta institución el 13/03/2025, fuera del plazo establecido a tal efecto. En ella, la Conselleria manifestó expresamente que:

(...) en relación con las SUGERENCIAS se comunica que se resolverá la revisión del Programa Individual de Atención, si procede, y se reconocerán los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

Tal y como se indicó en el anterior informe, la resolución de revisión del Programa Individual de Atención 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.

Por Orden de servicio 1/2024 de esta Dirección General se ha acordado –por la concurrencia de circunstancias singulares y razones de interés público, social y humanitario– la preferencia en la tramitación en los expedientes de dependencia de las personas residentes en los municipios que, como el suyo, se han visto afectados por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) iniciada en la Comunitat Valenciana el 29 de octubre de 2024.

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 28/01/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, dado que su esposo debe continuar esperando la resolución de la solicitud de nuevas preferencias que realizó el 13/03/2024.

Esta institución insiste en que incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene para con la ciudadanía constituyen un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora, la inactividad de la Administración o la falta de respuesta reiteradas no hace sino incrementar el sufrimiento y dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente las personas dependientes y sus familias. La privación de servicios y prestaciones a que tienen derecho además de impedirles el pleno disfrute de los mismos afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

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 el que se ha constatado la vulneración de los derechos de la persona dependiente.

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 de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda conforme a lo establecido en el artículo 39.1.b) de la Ley 2/2021.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana