

"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 2403207
Materia Servicios sociales
Asunto Atención Dependencia. Incidencias pagos.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 27/08/2024 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 Alginet (Valencia), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se reclamaba el pago de las cuantías aprobadas en la resolución con fecha 03/11/2023 de revisión del Programa Individual de Atención (PIA) correspondiente al grado 3 de dependencia, por un importe mensual de 840 € así como el cobro de los atrasos reconocidos, 501,77 €.

Igualmente indicaba que no se había actualizado la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) correspondiente al grado 1, previo a la emisión del nuevo PIA, reclamando por tanto el pago de las cantidades correspondientes a dicha actualización.

En el citado escrito se explicitaba que la persona titular teniendo un grado 1 de dependencia reconocido y el PIA aprobado con la prestación económica vinculada al SAD, solicitó el 22/02/2023 revisión de grado, siéndole reconocido un grado 3 mediante resolución el 25/05/2023. Como hemos indicado antes, esa Administración resolvió el 03/11/2023 revisión PIA adecuando la prestación reconocida al nuevo grado (grado 3).

En la actualidad la persona beneficiaria se encontraba ingresada en Residencia.

Solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que remitiera un informe sobre los hechos expuestos, a cuyo efecto ley del Síndic concede un mes de plazo.

El 25/09/2024 tuvo entrada escrito de la Conselleria de solicitud de ampliación de plazo que fue concedido mediante resolución el 26/09/2024, teniendo constancia de su recepción el 27/09/2024, sin que tuviera entrada informe alguno.

Tras todo lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2403207, de 13/11/2024](#), dirigida a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en la que además de advertirle del deber legal de colaborar con esta institución se le sugería principalmente que procediera de forma urgente a emitir la correspondiente resolución de actualización de la cuantía SAD, reconociendo los efectos retroactivos; que también con carácter urgente, hiciera efectiva la Resolución de revisión de Programa Individual de Atención de la interesada, procediendo a la regularización del abono de la prestación concedida, así como al pago de los atrasos correspondientes y finalmente, dada la localidad de residencia de la persona interesada, afectada por la DANA y cuando solo restaba la aprobación de la Resolución PIA para

proceder al pago de la prestación, que la Conselleria resolviera el objeto de esta queja a la mayor urgencia posible.

El 11/11/2024 tuvo entrada, fuera de plazo, el informe inicial solicitado a la Conselleria en el que sustancialmente informaba que se había producido un error tanto en el cálculo del importe de la prestación, así como en la emisión de la citada resolución de revisión de PIA. Dimos traslado del citado informe a la interesada.

El 20/12/2024 tuvo entrada la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a la Resolución de consideraciones indicando que ya había resuelto la resolución de revisión del PIA concediéndole el servicio de atención residencial por lo que:

si D. ^a (...) o su representante considera que existe alguna cantidad pendiente de reconocimiento derivada de la atención que ha recibido antes de su ingreso en la residencia, la vía adecuada para que pueda reclamarla es la presentación de una solicitud de derechos económicos pendientes. Si este fuera el caso puede informarse de la documentación a presentar en la correspondiente nota informativa publicada en la sección «dependencia» de la página web de esta Conselleria (<https://inclusio.gva.es/es/web/dependencia/derechos-economicos-pendientes>) o bien dirigirse a los Servicios Sociales de su Ayuntamiento o zona de cobertura donde les indicarán, igualmente, los trámites a realizar.

Dada la respuesta recibida podemos concluir que la Administración ha aceptado parcialmente nuestras recomendaciones, dado que ha aprobado mediante resolución el recurso de servicio de atención residencial e informa de los pasos a seguir para reclamar los atrasos.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado la totalidad de las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 13/11/2024. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

Por ello, la persona interesada puede dirigirse a los servicios sociales para un mejor asesoramiento respecto a la reclamación de los atrasos reclamados y, en caso de que tras presentar la solicitud de derechos pendientes, a la que también hace mención la propia Conselleria en su respuesta, en tres meses no haya recibido respuesta, puede volver a dirigirse nuevamente a esta institución.

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** en el que se ha constatado la vulneración del derecho a una buena Administración y del derecho a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana