

"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** 2403272  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Falta de respuesta a solicitud de aumento prestación.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

La persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 02/09/2024, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito nos comunicaba que en fecha 29/03/2023, la persona interesada presentó un escrito, a través del Ayuntamiento de Orihuela, en el que solicitaba un aumento de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía que percibe, debido al incremento de los costes en la residencia en la que se encuentra, y no había recibido una respuesta. Del mismo modo, nos informaba que el 03/05/2024, presentó una nueva solicitud de aumento de la prestación debido al nuevo incremento de los costes.

La presente queja es continuación de la número 2400499, que se cerró el 30/05/2024 sin que se resolviera la solicitud de aumento de la prestación que tiene reconocida la persona interesada.

Por ello, el 13/09/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

Tras solicitar una ampliación del plazo inicialmente concedido recibimos, en fecha 28/11/20024, fuera de plazo, el informe solicitado, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 29 de marzo de 2023, presentó una solicitud de revisión de cuantía de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía que tiene reconocida pero, a fecha de emisión de este informe, aun no se ha emitido resolución al respecto.

Tal y como se indicó en el marco de la queja 2400499, la revisión del Programa Individual de Atención (PIA) se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, garantizando en todo caso el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder de acuerdo con la normativa y la documentación acreditativa existente en el expediente.

Si durante la fase de instrucción del procedimiento se detecta la falta o la necesidad de subsanar algún documento para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con esta persona por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

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.

Respecto a la demora en la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, quisiéramos informar que 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.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna alegación.

El Síndic emitió una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2403272, de 13/01/2025](#), en la que sugeríamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que procediera a emitir la resolución de la solicitud de aumento de la Prestación Económica Vinculada al Servicio de Atención Residencial presentada en marzo de 2023.

Del mismo modo, recordábamos la obligación legal de resolver y notificar en el plazo máximo de 3 meses los expedientes de revisión de cuantía de la Prestación Económica Vinculada al Servicio de Atención Residencial, conforme a lo establecido en el artículo 21.3 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En su respuesta, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos comunicaba que no se había emitido ninguna resolución respecto a la solicitud de revisión de la cuantía de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, pero que la misma se emitiría en un plazo no superior a los tres meses.

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 fecha 13/01/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

El 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 y la falta de respuesta reiteradas a sus necesidades más básicas de atención y cuidados no hace sino incrementar el sufrimiento y dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente.

Debemos señalar que la reiteración de este tipo de demoras resulta inaceptable para esta institución, que no puede admitir las razones esgrimidas por la Administración para justificarlas, ya que es su deber poner los medios para remover los obstáculos que están impidiendo de forma sistemática el cumplimiento de los plazos legales establecidos.

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 [elsindic.com/actuaciones](https://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.

Se ha constatado la vulneración del derecho a una buena Administración.

Dado que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos ha comunicado que la resolución se emitiría en un plazo no superior a tres meses, quisiéramos informar a la persona interesada que, si transcurrido el plazo mencionado por la Conselleria, no se ha emitido la correspondiente resolución respecto a la prestación que tiene reconocida, puede volver a dirigirse a esta institución.

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) de la Ley 2/2021, ya citada.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana