

"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 2403685
Materia Servicios sociales
Asunto Atención Dependencia. Demora grado y PIA

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 01/10/2024 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 Villajoyosa (Alicante), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se reclamaba la resolución de la solicitud de reconocimiento de situación de dependencia, presentada el 26/10/2023, a través de los servicios sociales de Benidorm. Se indicaba que solicitó el traslado de expediente de dependencia a Villajoyosa, tras permanecer ingresado en el hospital.

En dicho escrito, se comunicaba que, a fecha de interponer la presente queja, ni siquiera había sido valorada.

Por ello, solicitamos al Ayuntamiento de Benidorm, al Ayuntamiento de Villajoyosa y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviaran sendos informes sobre los hechos denunciados.

El 08/11/2024 tuvo entrada el informe del Ayuntamiento de Villajoyosa indicando, sustancialmente, que efectivamente el interesado presentó en el Ayuntamiento de Benidorm el 26/10/2023 la solicitud de reconocimiento de situación de dependencia seleccionando como única opción una vivienda tutelada asistida. Que posteriormente, el 22/04/2024 presentó, también en el Ayuntamiento de Benidorm, nuevas preferencias, plaza residencial para personas con enfermedad mental (CEEM).

Al trasladarse al municipio de Villajoyosa presentó de nuevo un cambio de recurso, con fecha 26/08/2024, en el que solicitaba plaza en el CRISOL de Benidorm, Servicio de ayuda a domicilio y Teleasistencia. El 14/10/2024 se procedió a realizar la valoración del grado de dependencia del interesado en su domicilio obteniendo un Grado 2 (dependencia severa), resuelto con fecha 06/11/2024. En el momento de emisión del informe, el expediente se encontraba pendiente de elaboración y resolución del PIA (Programa individual de atención) por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

El 12/12/2024, fuera de plazo, tuvo entrada el informe del Ayuntamiento de Benidorm, indicando sustancialmente que el traslado del expediente de dependencia al municipio de Villajoyosa se había efectuado directamente por el interesado, constando como fecha el 05/08/2024. Fue valorado por los servicios sociales del Ayuntamiento de Villajoyosa el 14/10/2024. Asimismo, hacía referencia a que, debido a la hospitalización en varias ocasiones del interesado, no se había podido realizar dicha valoración en dos intentos, especificando que en los criterios de valoración contemplados en

el Decreto 174/2011, por el que se aprueba el baremo de las personas en situación de dependencia, se indica un plazo de 6 meses desde la intervención quirúrgica del titular, para poder proceder a su valoración.

El 16/12/2024, tras solicitar ampliación de plazo, tuvo entrada el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda indicando que había reconocido un grado 2 de dependencia al interesado, mediante resolución de 07/11/2024, sin que se hubiera resuelto el correspondiente PIA con las prestaciones solicitadas, servicio de ayuda a domicilio, teleasistencia y servicio de promoción en el CRIS de Benidorm.

Dimos traslado de los informes al promotor de la queja que el 17/12/2024, mediante escrito, se ratificaba en el objeto de esta.

El Síndic emitió, [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2403685, de 07/01/2025](#), dirigida exclusivamente a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, destacando, principalmente, la sugerencia de que, de forma urgente, procediera a emitir la correspondiente Resolución del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente al servicio de ayuda a domicilio, a la teleasistencia y al servicio de promoción en el CRIS de Benidorm, incluyendo los efectos retroactivos correspondientes.

El 07/02/2025 tuvo entrada la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a la Resolución de consideraciones. En ella, indicaba que, aunque había dictado resolución PIA sobre el servicio de teleasistencia avanzada (27/12/2024), aún no se había emitido la resolución PIA sobre el resto de las prestaciones solicitadas (servicio de ayuda a domicilio y servicio de promoción en el CRIS de Benidorm), sin indicar una fecha prevista para ello.

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 07/01/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, quien debe continuar esperando para la resolución del expediente iniciado hace más de un año.

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, la persona dependiente y su familia.

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.

El Ayuntamiento de Villajoyosa y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda han colaborado con esta institución al dar respuesta a los requerimientos efectuados, no así el Ayuntamiento de Benidorm que lo remitió fuera de plazo y además, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha incumplido nuestras principales consideraciones, pues no ha emitido la correspondiente Resolución del Programa Individual de Atención (con todas las prestaciones solicitadas compatibles), vulnerando el derecho de la persona titular a una buena Administración y el derecho a obtener resolución expresa en el plazo máximo establecido, así como los derechos reconocidos a las personas en situación de dependencia al impedir a la persona dependiente el acceso a prestaciones, recursos o servicios que le pudieran corresponder.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA**, y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana