

"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 2403783
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 07/10/2024, ha sido la demora en resolver las nuevas preferencias (Prestación vinculada al servicio de prevención y promoción de la dependencia) que se solicitaron para el menor de edad con fecha 28/02/2023, y con las cuales se adjuntaban el contrato y factura del servicio que había comenzado a recibir el interesado en el centro Grupo Estímulo de Torrent con fecha 14/02/2023.

Desde entonces la familia está haciendo frente al coste del tratamiento del menor de edad por sus propios medios porque, hasta la fecha, no se había resuelto el nuevo PIA.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, solicitamos con fecha 13/11/2024 a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

La Conselleria solicitó el 12/12/2024 una ampliación de plazo que fue denegada habida cuenta de la demora de la Administración en resolver una prestación solicitada 22 meses antes, para un menor de edad residente en un municipio afectado por la DANA.

Sin embargo, el informe de la Conselleria, tuvo entrada en esta institución con fecha 27/01/2025, y por lo tanto, fuera del plazo establecido.

En consecuencia, queremos informar que se ha considerado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en la tramitación de la queja que nos ocupa, como no colaboradora, conforme dicta el art. 39.1.a de la Ley 2/2021 del Síndic de Greuges.

En el mencionado informe la Conselleria, en resumen, indicaba que, con fecha 12 de agosto de 2024, se había resuelto su Programa Individual de Atención (PIA) en el que se había reconocido el derecho a una prestación económica vinculada a un servicio de promoción con una cuantía mensual de 313,50 euros y fecha de efectos desde el día 29 de agosto de 2023.

Asimismo, indicaba que en las bases de datos de la Conselleria constaba, con fecha 18 de octubre de 2024, una orden de pago en concepto de atrasos y desde ese mismo día se han emitido órdenes de pago mensuales por importe de 313,50 euros sin que, a fecha de elaboración de este informe, tuvieran conocimiento de que se hubiera producido ninguna incidencia o devolución.

Dicha información fue trasladada a la persona promotora al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que esta llevó a cabo manifestando su desacuerdo con el cálculo de los efectos retroactivos.

En consecuencia, sugerimos a la persona promotora de la queja que consulte con sus servicios sociales sobre dicho cálculo y le orientamos sobre la posibilidad de recurrir si no estuviera conforme con el cálculo en las revisiones del PIA.

En atención a lo expuesto, visto que el objeto de la queja, la demora en la resolución de las nuevas preferencias que se solicitaron para el menor de edad, se ha solucionado, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

No obstante, debemos insistir una vez más en afeor el comportamiento de la Administración, que no ha actuado con la diligencia debida para resolver las demandas de la ciudadanía en un plazo razonable. La situación es más cuestionable si cabe cuando la demora en las decisiones afecta a una persona menor de edad, incumpliendo los principios rectores de las políticas públicas de infancia y adolescencia en particular, la necesidad de primar el superior interés del menor y la agilidad en la toma de decisiones, teniendo en consideración el irreversible efecto del paso del tiempo en el desarrollo infantil.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana