

"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 2403787
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora en pagos

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver el nuevo Programa Individual de Atención (en adelante, PIA) solicitado el 22/12/2023, de una persona de 94 años en situación de dependencia.

Por ello, emitimos la Resolución de inicio de investigación que fue notificada al Ayuntamiento de València y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, solicitándole información sobre los hechos expuestos.

En el informe del Ayuntamiento remitido a esta institución indicaba que, en apenas 7 días procedió a emitir el informe de idoneidad sobre las preferencias expresadas, actuando igualmente con celeridad y diligencia ante la nueva documentación presentada el 28/02/2024 y grabada el 11/03/2024.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda informó una vez transcurrido extensamente el plazo establecido para ello indicando que, a pesar de contar con grado 3 de dependencia desde 04/01/2024, un año después todavía no había resuelto ni la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales ni concedido el servicio de centro de día solicitados en el PIA solicitado con el nuevo grado.

Tras todo lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 2403787, de fecha 28/01/2025](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda los siguientes pronunciamientos:

- 1. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las administraciones de atender las peticiones de esta institución, ante la reiteración de la falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021. Esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
- 2. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
- 3. SUGERIMOS** que, atendiendo a la avanzada edad y al grado máximo de dependencia en que se encuentra afectada, proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución relativa a las nuevas preferencias del Programa Individual de Atención en este caso, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación económica o servicio solicitado.

4. RECOMENDAMOS que la Resolución del Programa Individual de Atención incluya los efectos retroactivos correspondientes, conforme a lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017

Tras emitir dicha resolución, la hija de la persona en situación de dependencia remitió nuevo escrito a esta institución reiterando la situación angustiosa que atraviesan al tener que asumir la familia todos los gastos económicos necesarios para su adecuado cuidado, incluyendo el centro de día que la persona requiere. Ello está **repercutiendo en la calidad de vida de quien debiera ser beneficiaria de las prestaciones y servicios y estar recibéndolos en plazo**, de modo que tan solo puede acudir al recurso de centro de día —considerado idóneo y adecuado por parte de los servicios sociales de atención primaria de su municipio— 2 veces por semana, debido al elevado coste, inasumible, que supone para sus familiares.

Transcurrido ampliamente el plazo, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no ha remitido la preceptiva respuesta, hecho que es considerado por el artículo 39.1.b) de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges como falta de colaboración con esta institución.

A la vista de lo expuesto, debemos considerar que ha existido en el presente expediente de queja una falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda con el Síndic de Greuges, al no haberse facilitado en plazo la información solicitada en el inicio de este procedimiento y al no haber dado respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39.1 a) y b) de la ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Por lo que a la actuación del Ayuntamiento de València respecta, una vez obtenida la información, remitida en plazo y dando respuestas a los requerimientos efectuados desde esta institución, no hemos encontrado motivos para determinar que este hubiera vulnerado los derechos de la persona promotora de la queja, motivo por el cual dicha Administración no fue objeto de consideraciones en la Resolución de 28/01/2025.

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.

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** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Contra la presente resolución que pone fin al procedimiento de queja, no cabe interponer recurso alguno (artículo 33.4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana