



"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 2403837

Materia Servicios sociales

Asunto Dependencia. Demora nuevas preferencias.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye la falta de la resolución de la solicitud de nuevas preferencias, instando al reconocimiento de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, que la promotora de la queja había presentado el 05/03/2024.

Consideramos necesario reseñar que la persona titular de la queja tiene reconocido el grado máximo de dependencia y que reside en uno de los municipios afectado por la DANA 2024.

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

En su informe, remitido a esta institución después de haber solicitado la ampliación del plazo inicialmente previsto para su emisión, la Conselleria exponía:

(...) con fecha 5 de marzo de 2024, presentó una solicitud de cambio de recurso instando el reconocimiento de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

En este sentido se comunica que la resolución de 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 el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder

No obstante, por Orden de servicio 1/2024 de esta Dirección General se ha acordado –por la concurrencia de circunstancias singulares y razones de interés público, social y humanitario– la preferencia en la tramitación en los expedientes de dependencia de las personas residentes en los municipios que, como el suyo, se han visto afectados por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) iniciada en la Comunitat Valenciana el 29 de octubre de 2024,

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

Tras lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración, de la queja 202403837, de fecha 24/01/2024](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda los siguientes pronunciamientos:

1. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.

2. ADVERTIMOS que, tal y como indica el propio informe emitido por la Conselleria competente, y en cumplimiento de la Orden de servicio 1/2024 de la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores, se debe dar preferencia en la tramitación en este expediente de dependencia, dado que se trata de una persona residente en uno de los municipios afectados por la DANA.

3. SUGERIMOS 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.

La preceptiva respuesta de la Administración tuvo entrada el 11/03/2025, fuera del plazo establecido en el artículo 35 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges; hecho que es considerado por el artículo 39.1.b) de la Ley como falta de colaboración con esta institución.

Respecto al contenido de esta, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda manifestó expresamente:

Y en relación con las SUGERENCIAS se comunica que ya se ha resuelto el Programa Individual de Atención de servicio de centro de día, de acuerdo con la solicitud de preferencias presentada con fecha 13 de noviembre de 2024.

Según consta en el expediente a nombre de D.^a (...), con fecha 17 de febrero de 2025, se ha resuelto su Programa Individual de Atención (PIA) en el que se le reconoce el derecho al servicio de centro de día en el CENTRO DE DÍA PARA PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES SOLIMAR ALZIRA

(...)

No obstante, a fecha de emisión de este informe, no se ha emitido resolución sobre el tercer recurso solicitado (prestación económica para cuidados en el entorno familiar)

En este sentido se comunica que la resolución ampliando el PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

Visto el contenido es evidente que no puede concluirse que la administración autonómica haya cumplido con el requerimiento que deriva del párrafo 2 del art. 35 de la Ley del Síndic de Greuges que establece que las respuestas de la Administración habrán de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en las resoluciones y, en concreto, si se manifestara su aceptación, especificando las medidas adoptadas para su cumplimiento.

Si bien la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha resuelto la solicitud de centro de día manifestada por la persona promotora de la queja, no lo ha hecho respecto de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar formulada hace ya un año, el 05/03/2024 y todo ello a pesar de las advertencias por parte de esta institución en la Resolución de consideraciones de enero de 2024.

Tampoco ha precisado fecha para resolver el mismo, manifestando que «la resolución ampliando el PIA se realiza por orden cronológico», todo ello a pesar de existir una Orden de servicio 1/2024 de la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores sobre la preferencia en la tramitación y resolución de los expedientes de dependencia de las personas residentes en los



municipios afectados por la DANA (<https://aciara.gva.es/documents/387533292/388410855/2024-11-07+Dependencia.pdf/529c4d09-fc79-1f83-c0fd-7c8a86d0b322?t=1733904923613>)

Las personas al servicio de las administraciones públicas que tengan a su cargo la resolución o despacho de los asuntos son responsables directas de su tramitación, tal y como el artículo 20 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece, con obligación de adoptar las medidas oportunas para garantizar su cumplimiento, en defensa de los derechos legítimos de los derechos de las personas a quienes afectan tales resoluciones.

Ante lo expuesto no se considera que se aceptan por parte de la Conselleria, las recomendaciones contenidas en la resolución de consideraciones del Síndic de Greuges.

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 24/01/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja y acceder, por tanto, a los servicios y prestaciones necesarios para atender, de manera adecuada, las necesidades derivadas de su situación de dependencia.

En este sentido hay que recordar que el artículo 39 de la Ley del Síndic de Greuges dispone que:

1. Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, **en los plazos establecidos** para ello, se produzcan los siguientes hechos.
 - a) **No se facilite la información o la documentación solicitada.**
(...)
 - c) **No se atiendan, pese a haberlas aceptado, las recomendaciones o sugerencias efectuadas desde la 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** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana