

"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** 2403990  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora tramitación.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución,(...)la persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 22/10/2024, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que el 02/08/2023 presentó una solicitud inicial en el Ayuntamiento de Santa Pola para el reconocimiento de la situación de dependencia de la persona titular de la queja que contaba con 97 años, y más de un año después aún no había obtenido respuesta.

Admitida a trámite la queja y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, en fecha 24/10/2024 solicitamos al Ayuntamiento de Santa Pola y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información sobre este asunto, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

Tras solicitar la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda una ampliación de plazo, recibimos el informe solicitado, en el que nos comunicaban que mediante resolución de fecha 27/11/2024 se le reconoció a la persona interesada un Grado 3 y mediante resolución de fecha 13/12/2024 una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales. No obstante, se estaban realizando las gestiones contables oportunas para realizar su pago que se realizaría a la mayor brevedad posible.

Dimos traslado del informe a la persona promotora de la queja para que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones, cosa que no realizó.

No obstante, quisiéramos informar que la recepción de la solicitud de informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda fue el 28/10/2024, pero no recibimos el mismo hasta el 16/01/2025.

Por otro lado, tenemos constancia de la recepción de la solicitud del informe por parte del Ayuntamiento de Santa Pola el 25/10/2024, no obstante, a fecha de la presente resolución el Síndic de Greuges no lo ha recibido.

La demora en la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y la falta de respuesta del Ayuntamiento de Santa Pola, 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.

A la vista del informe recibido de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, se desprende que la persona interesada no ha recibido el pago de la prestación que le ha sido reconocida, así como de los atrasos, aunque, según lo informado, el pago se realizará a la mayor brevedad posible.

Hay que destacar que 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 las personas dependientes y sus familias.

La reiteración de este tipo de demoras resulta inaceptable para esta institución, que no acepta 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, vulnerando con ello los derechos de las personas en situación de dependencia.

Por último, quisiéramos requerir a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que proceda a realizar el pago de la prestación y los atrasos que le han sido reconocidos a la persona interesada mediante resolución de fecha 13/12/2024 lo antes posible.

Informamos a la persona promotora de la queja que si una vez transcurrido el plazo de un mes, la Administración autonómica no hubiera procedido al pago de los importes adeudados, y si lo considera oportuno, podrá volver a dirigirse a esta institución para retomar de nuevo la investigación.

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, del Ayuntamiento de Santa Pola y 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.

La presente Resolución pone fin al procedimiento de queja y no cabe recurso alguno contra ella.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana