

"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 2404105
Materia Servicios sociales
Asunto Atención Dependencia. Demora prestaciones

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 29/10/2024 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 Benifaió (Valencia), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se adjuntaba documentación de la que podíamos extraer que tenía reconocida su situación de dependencia, con grado 1 de dependencia y concedida la prestación Cuidador no profesional. Asimismo, el 25/04/2023 solicitó una revisión de grado, siéndole reconocido un nuevo grado mediante resolución el 19/07/2023 (grado 2).

A su vez parecía que se había solicitado nuevas preferencias PV Servicio de Prevención de la Situación y de Promoción de la autonomía Personal.

En el escrito de queja se solicitaba se resolviera el expediente de dependencia y se procediera al pago de la prestación.

Por ello, el 18/11/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos remitiera un informe sobre este asunto, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo. Adjuntábamos toda la documentación aportada por el promotor. Tenemos constancia de la notificación de dicha resolución por parte de la Administración el 21/11/2025 y habiendo sobrepasado ampliamente dicho plazo, no tuvo entrada informa alguno.

El Síndic emitió, [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2404105, de 16/01/2025](#), recordando a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el deber legal de colaboración con esta institución y sugiriendo a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, de forma urgente, procediera a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención sobre la nueva prestación solicitada así como adecuando la prestación económica al nuevo grado reconocido, contemplando los efectos retroactivos correspondientes.

El 04/02/2025, fuera de plazo, tuvo entrada en informe inicial de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda indicando entre otras cuestiones:

Que según consta en el expediente a nombre de D. (...), con fecha 01 de diciembre de 2024, se ha emitido la resolución de revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) en la que se le reconoce el derecho a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales con una cuantía mensual de 315,90 euros y fecha de efectos desde el día 19 de julio de 2023.

Asimismo, se informa que en las bases de datos de esta Conselleria consta, con fecha 16 de diciembre de 2024, una orden de pago en concepto de atrasos por importe de (...) y desde ese mismo día se han emitido órdenes de pago mensual por importe de (...) euros sin que, a fecha de elaboración de este informe, tengamos conocimiento de que se haya producido ninguna incidencia o devolución.

Sin embargo, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución sobre el segundo recurso solicitado prestación vinculada al servicio de prevención y promoción.

Dimos traslado del citado informe al promotor de la queja.

El 03/02/2025 recibimos la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda informando que aún no se había emitido resolución sobre el segundo recurso solicitado el 25/04/2023 (prestación vinculada al servicio de prevención y promoción).

Dada la respuesta de la Administración en la adecuación de la prestación económica, prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, que sufrió una demora de más de un año, y la solicitud de un segundo recurso alcanza ya los casi dos años, siendo el titular de la queja residente en una localidad afectada por la DANA, consideramos como no aceptadas las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 16/01/2025. 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 en abril de 2023.

Además, esta institución estima que, dada la localidad de residencia de la persona interesada afectada directamente por la DANA, resultaría oportuno que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda resolviera el segundo recurso solicitado (prestación vinculada al servicio de prevención y promoción) a la mayor urgencia posible.

Asimismo, esta institución insiste en 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. La privación de los servicios y prestaciones a que tienen derecho las personas en situación de dependencia ya sea por la demora o inactividad de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

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.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no ha colaborado con esta institución al dar respuesta fuera de plazo a los requerimientos efectuados, y no ha procedido a emitir la correspondiente Resolución de revisión del Programa Individual de Atención con el segundo recurso solicitado, 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