

"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** 2404249  
**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 12/11/2024, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos comunicaba que la persona interesada, en fecha 23/01/2023, presentó una solicitud de valoración de su situación de dependencia, el 23/11/2023 le reconocieron un Grado 1 y el 02/04/2024 le reconocieron el servicio de teleasistencia, pero no habían resuelto sobre una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio.

Al no obtener resolución de su programa individual de atención, el 14/05/2024 presentó una solicitud de nuevas preferencias, una prestación económica para cuidados en el entorno familiar, y no ha obtenido respuesta.

El 15/11/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos remitiera, en el plazo de un mes, un informe detallado y razonado sobre estos hechos.

Tras solicitar una ampliación del plazo inicialmente concedido, no recibimos el informe solicitado, motivo por el que el 07/02/2025 solicitamos un nuevo informe.

El 14/02/2025 recibimos el informe que fue solicitado el 15/11/2024, en el que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, daba respuesta a las dos solicitudes de informe, comunicándonos lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 12 de diciembre de 2024, se ha resuelto su Programa Individual de Atención (PIA) en el 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 180 euros y fecha de efectos desde el día 24 de julio de 2023. Previamente, se le había reconocido el Servicio de Teleasistencia Avanzada en resolución de 02 de abril de 2024.

Asimismo, se informa que en las bases de datos de esta Conselleria consta, con fecha de 23 de enero de 2025, una orden de pago en concepto de atrasos (3.106,80 euros) y una orden de pago mensual por importe de 180 euros sin que, a fecha de elaboración de este informe, tengamos conocimiento de que se haya producido ninguna incidencia o devolución.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución del PIA en plazo, cabe indicar que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación

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

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud de informe inicial por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 21/11/2024; no obstante, el Síndic de Greuges no lo recibió hasta el 14/02/2025, fuera del plazo concedido para ello.

La falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, 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.

En atención a lo expuesto, dado que la cuestión que nos fue planteada ha quedado solucionada, **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, 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.

No obstante, dado el tiempo transcurrido entre el registro de la solicitud y su resolución, recordamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento que, en este caso, son 6 meses.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana