

"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** 2404287  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora tramitación.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 14/11/2024 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.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, en fecha 17/03/2020, ingresó en la Residencia Tercera Edad Utiel, S.L.

El 07/07/2020 presentó una solicitud para la valoración de su situación de dependencia, y el 02/06/2021 le reconocen un Grado 1, pero no se resolvió su programa individual de atención (en adelante PIA). El 05/12/2023 presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia, y el 19/01/2024 le reconocen un Grado 2. No obstante, no se había resuelto su PIA en el que solicitaba el Servicio de Atención Residencial.

Admitida a trámite la queja, el 19/11/2024 solicitamos un informe a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

Al transcurrir el plazo concedido y no recibir el informe solicitado, el Sindic de Greuges emitió en fecha 21/01/2025 una nueva resolución de petición de informe.

El 17/02/2025, recibimos respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, a la solicitud de informe de 19/11/2024, en el que nos comunicaban lo siguiente:

(...)

Con fecha 29 de noviembre de 2024 se le reconoce una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Atención Residencial de Garantía, sustitutiva del Servicio Público Residencial, por importe mensual 375,32 euros

Asimismo, se informa que en las bases de datos de esta Conselleria consta, con fecha de 16 de diciembre de 2024, una orden de pago en concepto de atrasos (50,04 euros) y orden de pago mensual por importe de 375,32 euros sin que, a fecha de elaboración de este informe, tengamos conocimiento de que se haya producido ninguna incidencia o devolución.

No obstante, lamento comunicar que posteriormente hemos tenido conocimiento del fallecimiento de la persona titular del expediente con fecha 08 de diciembre de 2024.

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 expediente a los familiares de la persona interesada, para que, si lo consideraban oportuno, presentasen escrito de alegaciones, cosa que realizaron a través de la trabajadora social, comunicándonos que cobraron las mensualidades y los atrasos, pero consideraban que les correspondía más, por lo que solicitaron la retroactividad de derechos pendientes de cobro.

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud inicial del informe 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 17/02/2025, fuera del plazo concedido para ello.

La demora en la 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, **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.

Por último, se informa expresamente a los herederos de la persona dependiente que podrán formular nueva queja en esta institución si, transcurridos tres meses desde la presentación de la instancia reclamando los derechos económicos pendientes, no hubiese recibido respuesta expresa. No obstante, para cualquier aclaración que precise, puede contactar con la Oficina de Atención Ciudadana del Síndic de Greuges, a través de nuestro número de teléfono gratuito 900210970.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana