

"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 2404377
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 22/11/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2404377. En dicho escrito se nos comunicaba que el interesado solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 01/12/2022, asignándole un Grado 1 el 27/07/2023 y reconociéndole una prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción el 16/01/2024 por un importe de 313,50 euros/mes, aunque como justificaba un importe de 55 euros, esta era la cantidad que se le pagaba. No se le había reconocido, a pesar del tiempo transcurrido, la prestación económica de apoyo a cuidador no profesional, también solicitada en el momento inicial del expediente.

Además, el 27/04/2024 solicitó una ampliación de la prestación que recibe por actualización del coste del servicio, y no había obtenido respuesta.

Solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos remitiera un informe sobre este asunto, pero agotado el plazo máximo de un mes para responder no habíamos recibido informe alguno, por lo que calificamos a la Conselleria como administración no colaboradora, según el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución.

Posteriormente, remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2404377, de 06/02/2025](#), destacando las siguientes:

1. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL de las Administraciones de atender las peticiones de esta institución, ante la reiteración de la falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021. Esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
2. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
4. RECOMENDAMOS que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para cumplir la legislación aplicable.
5. SUGERIMOS que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente ampliación de la Resolución del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación económica solicitada, la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, complementaria de la prestación que ya percibe.
6. SUGERIMOS que la ampliación de la Resolución del PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

7. SUGERIMOS que se proceda a atender la solicitud de actualización de la prestación de prevención y promoción al haber superado el plazo máximo previsto de 3 meses.

Días después, el 24/02/2025, registramos la entrada del informe solicitado inicialmente con la siguiente información:

(...) aún no se ha resuelto el segundo recurso solicitado, una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.

En este sentido se comunica que la resolución de ampliación 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 según la normativa vigente.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de ampliación 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. Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Respecto a la cuestión planteada en su escrito sobre la demora en la actualización de la prestación vinculada al servicio de promoción que recibe en la actualidad, cabe señalar que, con fecha 30 de abril de 2024, consta en el expediente electrónico la presentación de una solicitud de actualización de la cuantía de la prestación al haberle aumentado las tarifas por el servicio que le presta AFA Elda. En este sentido se comunica que la revisión del PIA actualizando la cuantía de una prestación – siempre de acuerdo con las cuantías máximas que para las Prestaciones Vinculadas al Servicio se recogen la normativa vigente– igualmente se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, garantizando en todo caso el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder de acuerdo con la normativa.

De este informe dimos traslado a la persona interesada.

El artículo 35 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, regula la obligación de responder de los sujetos investigados y establece que, en todos los casos, vendrán obligados a responder por escrito al Síndic en un plazo no superior a un mes. Las respuestas, continúa diciendo, habrán de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en las resoluciones.

Sin embargo, transcurrido el plazo señalado, no ha tenido entrada en esta institución la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a nuestra Resolución de Consideraciones y el artículo 39 del mismo texto legal considera que existe falta de colaboración cuando, en los plazos establecidos para ello, no se dé respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución.

Llegados a este punto, no tenemos constancia de que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se hayan realizado las actuaciones necesarias para atender las

recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 06/02/2025. 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 definitiva del expediente de dependencia que se inició el 01/12/2022.

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 el que se ha constatado la vulneración de los derechos de la persona dependiente.

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 de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda conforme a lo establecido en el artículo 39.1.b) de la Ley 2/2021, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Transcurridos 3 meses desde el cierre de este expediente de queja, si la Conselleria no ha atendido las solicitudes de la persona interesada, esta podrá, si lo estima oportuno, dirigirse de nuevo a esta institución para que retomemos la investigación.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana