

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2404490
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Reconocimiento grado. Demora en tramitación.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 03/12/2024, ha sido la demora en la tramitación de la solicitud de reconocimiento del grado de dependencia presentada con fecha 28/12/2023.

La persona promotora de la queja refería sustancialmente en su escrito que, a pesar del tiempo transcurrido, nadie se había puesto en contacto con la familia para llevar a cabo la valoración de su madre.

Por ello, el 19/12/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto. No nos dirigimos entonces al Ayuntamiento de Valencia, al ser un municipio afectado por la DANA.

El informe de la Conselleria señalaba que, aunque ya se le había reconocido a la interesada un GRADO 3 de dependencia en resolución de 27 de enero de 2025 y un servicio de Teleasistencia por resolución de 29 de enero de 2025, **aún no se habían resuelto los otros recursos solicitados, en concreto un servicio de Centro de Día y una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.**

Dicha información fue trasladada a la persona promotora al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo.

En consecuencia, en nuestra [Resolución de consideraciones de fecha 09/04/2025](#), además de otras recomendaciones, sugeríamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que procediera de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del Programa Individual de Atención de las prestaciones y servicios solicitados por la persona titular de la queja en su solicitud y pendientes de atender. Así mismo, sugeríamos que la Resolución del Programa Individual de Atención incluyera los efectos retroactivos correspondientes

En la mencionada resolución también se realizaban recomendaciones al Ayuntamiento de València, aunque estas no requerían de respuesta.

Sí debía dar respuesta a nuestros requerimientos la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda quien, sin embargo, no ha remitido en plazo el preceptivo informe, el cual ha tenido entrada con fecha 20/05/2025.

Ello nos ha llevado a considerar a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda como no colaboradora en la tramitación de esta queja, conforme al art. 39.1.b de la Ley 2/2021.

En el mencionado informe se indicaba que:

- Ya se había resuelto el Programa Individual de Atención de prestación económica y se han reconocido los efectos retroactivos relativos a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.
- Previamente, con fecha 29 de enero de 2025 se le había reconocido el acceso al servicio de teleasistencia avanzada.
- No obstante, a fecha de elaboración de este informe, no se había emitido resolución sobre el tercer recurso solicitado (servicio de centro de día).
- En este sentido, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ofrecía como alternativa el cambio de recurso, solicitando una prestación económica vinculada al servicio de centro de día una plaza no concertada de centro o servicio que se encuentre debidamente acreditado para la atención a personas en situación de dependencia, mediante la presentación de una nueva solicitud de preferencias.

Por otro lado, puestos en contacto con el hijo de la titular de la queja a través de la Oficina de Atención Ciudadana de esta institución, este nos ha indicado que su madre ya había cobrado los atrasos y percibía la prestación.

Llegados a este punto se hace evidente que, desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, solo se han realizado parcialmente las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 09/04/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

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 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