

"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 2404691
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

La persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 19/12/2024, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada presentó, el 08/05/2023, una solicitud de revisión de su grado de dependencia. El 02/05/2024, le reconocieron un Grado 3 (anteriormente tenía reconocido un Grado 1); no obstante, no se había resuelto su programa individual de atención (en adelante PIA), adecuándolo al nuevo grado reconocido.

Por ello, 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.

Tras solicitar una ampliación del plazo inicialmente concedido, recibimos el informe de la Conselleria, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 08 de mayo de 2023, presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia pero, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 3 de dependencia en resolución de 02 de mayo de 2024, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) para actualizar la prestación económica que está percibiendo a este Grado. No obstante, se estima que la correspondiente resolución será emitida en un plazo no superior a 3 meses, salvo incidencia no prevista.

Por otra parte, consta en el expediente que con fecha 06 de junio de 2024, presentó una solicitud de nuevas preferencias (servicio de atención residencial) y con fecha 09 de diciembre de 2024, desde el órgano competente se requirió a la persona interesada, documentación preceptiva y necesaria para continuar con la tramitación de esta solicitud (aportar en el nuevo modelo de preferencias), indicando:

“Observaciones: EL DOCUMENTO DE NUEVAS PREFERENCIAS NO ESTA VIGENTE
NUEVO DOCUMENTO DESDE 1-6-24”

En el momento de elaborar este informe este requerimiento no consta como atendido en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA»

Dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó, en el sentido de comunicarnos que la solicitud de nuevas preferencias (Servicio de Atención Residencial) se encontraba presentada desde junio de 2024 telemáticamente y de forma presencial desde diciembre de 2024.

El Síndic emitió una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2404691, de 07/04/2025](#), en la que sugeríamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que procediera a emitir la correspondiente Resolución del nuevo programa individual de atención de la persona interesada, adecuándolo al nuevo grado reconocido mediante resolución de 02/05/2024 y que en la misma se incluyeran los efectos retroactivos correspondientes y del mismo modo que procediera a resolver la solicitud de nuevas preferencias que fueron solicitadas el 06/06/2024, Servicio de atención Residencial.

En fecha 10/07/2025 (registro de salida 20/06/2025), recibimos la respuesta a nuestra resolución de consideraciones, en la que nos comunicaban que el 01/04/2025 se resolvió el PIA adecuando la prestación que tenía reconocida al nuevo grado concedido, constando una orden de pago en concepto de atrasos el 16/04/2025 y emitiendo mensualmente órdenes de pago, sin que tuvieran conocimiento de incidencia o devolución. Por otro lado, nos informaban que no se había resuelto las nuevas preferencias solicitadas el 06/06/2024 (Servicio de Atención Residencial).

Tenemos constancia de la recepción de la Resolución de consideraciones por la Conselleria el 09/05/2025. Sin embargo, no recibimos la oportuna respuesta hasta el 10/07/2025 (registro de salida 20/06/2025), habiendo transcurrido el plazo de un mes previsto en el artículo 35.1 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, incumpliendo así la obligación de responder en plazo al Síndic.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de fecha 07/04/2025.

No obstante, debemos señalar que la reiteración de este tipo de demoras resulta inaceptable para esta institución, que no puede admitir las razones esgrimidas por la Administración para justificarlas, ya que es su deber poner los medios para remover los obstáculos que están impidiendo de forma sistemática el cumplimiento de los plazos legales establecidos.

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 [elsindic.com/actuaciones](https://seu.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.

Se ha constatado la vulneración del derecho a una buena Administración.

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 b) de la Ley 2/2021, ya citada.

Por último, 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