

"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 2500298
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación. Traslado expediente.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

La persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 23/01/2025, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona titular presentó el 04/10/2023 una solicitud de cambio de su expediente de dependencia AL 317542022/SAD de Elche a Torrevieja y no había recibido respuesta.

Por ello, el 30/01/2025 solicitamos al Ayuntamiento de Torrevieja y 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.

El Ayuntamiento, en su informe nos comunicaba lo siguiente:

- La fecha efectiva de cambio de domicilio en la plataforma ADA se materializó el 10/11/2023.
- En fecha 11/12/2023, tras ser orientada por los servicios sociales, la persona interesada presenta nuevas preferencias, solicitando una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y una prestación vinculada a los Servicios de Prevención y Promoción

Tras solicitar una ampliación del plazo inicialmente concedido, recibimos el informe de la Conselleria en el que nos comunicaban que no se había emitido ninguna resolución del nuevo programa individual de atención.

Dimos traslado de ambos informes a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

De la documentación obrante en el expediente se desprende que el objeto de la queja era la demora en resolver la solicitud de nuevas preferencias solicitadas el 11/12/2023, ya que el traslado del expediente se materializó el mes siguiente de la solicitud.

En ese sentido, el Síndic emitió una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2500298, de 30/04/2025](#), en la que sugeríamos principalmente a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, procediera de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del nuevo programa individual de atención de la persona interesada, en el que solicitaba una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y una prestación vinculada a los Servicios de Prevención y Promoción, y que en la misma se incluyesen los efectos retroactivos correspondientes.

La Conselleria, en su respuesta a nuestra resolución de consideraciones, nos informó que no se había emitido resolución respecto a la solicitud presentada por la persona interesada.

Tenemos constancia de la recepción de la Resolución de consideraciones por la Conselleria el 30/04/2025. Sin embargo, no recibimos la correspondiente respuesta hasta el 11/06/2025, 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 30/04/2025. 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 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