

"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 2500366
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Incidencia prestaciones.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 27/01/2025, ha sido la demora en resolver la solicitud de nuevas preferencias presentadas el 19/08/2021, instando al reconocimiento de una prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción de la autonomía personal.

En el escrito se refería que, con fecha 29/05/2024, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda requirió documentación necesaria para tramitar su expediente, cosa que hizo el 15/06/2024.

Sin embargo, con fecha 23/12/2024, había recibido notificación de la Conselleria en la que se le indicaba que, tras efectuar requerimiento de documentación y no haber sido esta aportada, se cerraba su petición de preferencias por la imposibilidad de resolver el recurso complementario solicitado.

La interesada acreditaba en su queja, mediante el correspondiente justificante del Registro del Ayuntamiento de Elche, que **sí presentó, a través de su representante, la documentación requerida con fecha 15/06/2024.**

La situación es especialmente perjudicial para la interesada si se tiene en cuenta que **la demora se refiere a una solicitud presentada el 19/08/2021 y que no había sido atendida.**

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, solicitamos con fecha 03/02/2025, a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

En particular, solicitábamos información sobre los siguientes extremos:

1. Motivos de no haber tenido en cuenta la documentación presentada por la representante de la interesada, en su expediente de dependencia con fecha 15/06/2024 (Nº de registro 2024077392).
2. Actuaciones previstas para subsanar el error y retrotraer las actuaciones llevadas a cabo en el presente expediente al momento en el que se desestimó erróneamente su solicitud.
3. Fecha prevista para resolver la prestación solicitada por la interesada el 19/08/2021.
4. Cualquier otra información que resulte relevante para la tramitación de la queja.

Sin embargo, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no remitió el preceptivo informe en el plazo establecido. Ello nos ha llevado a calificar a dicha Administración como no colaboradora en la tramitación de esta queja, conforme al art. 39.1.a de la ley 2/2021 del Síndic de greuges.

En consecuencia, en nuestra [Resolución de consideraciones de fecha 02/04/2025](#), además de otras recomendaciones, sugeríamos a la Conselleria que, estando acreditado que la persona interesada había presentado en tiempo y forma la documentación solicitada, retrotrajera las actuaciones hasta el momento anterior al archivo del procedimiento y resolviera las nuevas preferencias de la persona titular de la queja.

El 03/04/2025 tuvo entrada en esta institución el informe inicial de la Conselleria, que habíamos requerido en nuestra resolución de inicio. El mencionado informe señalaba que, constando en el expediente que la interesada **no estaba recibiendo actualmente un servicio de prevención y promoción**, no podía emitirse la resolución de aprobación del Programa Individual de Atención correspondiente. Por ello, se le comunicó el cierre de esta petición de preferencias en escrito de 17 de diciembre de 2024.

Sin embargo, en la notificación a la que hace referencia la Conselleria lo que se indica es que:

Agotado el plazo legalmente establecido, no consta en el expediente de referencia que se hayan aportado los datos y/o documentos indispensables requeridos.
Por tanto, le comunicamos que se cierra su petición de preferencias por la imposibilidad de resolver el recurso complementario solicitado.

Por lo tanto, el motivo de cierre no fue que ya no estuviera recibiendo un servicio de prevención y promoción, sino la no presentación de la documentación requerida, cuestión que ha quedado acreditado que no se ajusta a la realidad, pues la interesada sí había presentado la documentación.

Así mismo la Conselleria indicaba en su informe que, si la interesada consideraba que existían **derechos económicos pendientes de reconocimiento (atrasos)**, debía iniciar los trámites para reclamarlos.

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

Con fecha 14/05/2025 tuvo entrada el informe que daba respuesta a nuestra Resolución de consideraciones, en el que, además de reiterar la información vertida en el informe inicial, se indicaba lo siguiente:

- El escrito presentado por (...) o su representante con fecha 17 de octubre de 2024 había sido considerado como una solicitud de derechos económicos pendientes de reconocimiento (atrasos) y se encontraba en la unidad administrativa para su resolución.
- Dado el plazo transcurrido desde que presentó su solicitud, nuestra intención es emitir la correspondiente resolución a la mayor brevedad posible.

Puestos en contacto con la representante de (...) el 26/05/2025, nos ha indicado que, hasta el momento, la interesada no ha recibido ninguna notificación ni novedad sobre su expediente.

Llegados a este punto se hace evidente que, desde el inicio del expediente de solicitud de nuevas preferencias, la Administración competente no ha mostrado la diligencia oportuna, ni para resolver en plazo, ni para registrar y custodiar la documentación presentada por la ciudadana.

Tampoco se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 02/04/2025, que instaban a retrotraer las actuaciones hasta el momento anterior al archivo del procedimiento y resolver las nuevas preferencias de la persona titular de la queja.

Aun entendiendo el hecho considerar el escrito de fecha 17/10/2024 como una solicitud de derechos económicos pendientes de reconocimiento (atrasos) como un compromiso de solución por parte de la Administración, ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja y la aboca a esperar la resolución de un nuevo procedimiento, en este caso, de reclamación de derechos económicos pendientes, sin precisar un plazo para su resolución.

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.

No obstante, se recuerda a la interesada la posibilidad de dirigirse nuevamente a esta institución si la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no resolviera el expediente de reclamación de derechos económicos pendientes en los próximos 3 meses.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana