

"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 2500381
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituía la demora en la tramitación y la resolución del expediente de dependencia.

En concreto, se manifestaba a esta institución que la solicitud inicial de reconocimiento de la situación de dependencia fue presentada el 01/12/2022 y que, por Resolución de 15/02/2023, le fue otorgado un grado 1. Posteriormente, por resolución PIA de 03/03/2023, le fue reconocido el servicio de teleasistencia.

Sin embargo, en el momento de dirigir su queja a esta institución, no había recibido la resolución sobre el segundo recurso solicitado: la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio.

Por ello, emitimos la Resolución de Inicio de Investigación que fue notificada a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, solicitándole información sobre los hechos expuestos.

En su informe, remitido a esta institución fuera del plazo establecido, esa Administración manifestó expresamente que:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 27 de diciembre de 2024, se ha resuelto su Programa Individual de Atención en el que se le reconoce el derecho a una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio con una cuantía mensual de 300 euros.

Esta prestación económica tendrá efectos desde el día en que el interesado acredite que empieza a recibir el servicio de ayuda a domicilio, quedando en todo caso condicionada a la vinculación de la misma a las empresas prestadoras de Servicios de Ayuda a Domicilio (SAD) que se encuentren debidamente acreditadas para la prestación de dicho servicio y cuenten con la correspondiente autorización administrativa para su funcionamiento.

Dicha información fue trasladada a la interesada, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante escrito, de fecha 17/04/2025, en el que indicó que recibió la notificación en diciembre de 2024 y que en marzo solicitaron a la empresa que comenzara a prestar el servicio, pero, expresamente manifestó "A día de hoy, no hemos recibido ninguna cuantía económica de la reconocida en esta carta".

Por ello, desde la Oficina de Atención Ciudadana del Síndic, el 26/05/2025 se realizó gestión telefónica con la interesada (nieta de la persona en situación de dependencia) para que nos confirmase la presentación, en el Ayuntamiento, del contrato con la empresa prestadora del servicio; extremo que no pudo confirmar. Manifestó que lo consultaría y, en caso afirmativo, remitiría a esta

institución el justificante de su presentación y fue advertida de que, si no se había hecho, acudiera a su trabajadora social.

En el momento de emitir la presente Resolución, que pone fin al procedimiento de queja, la interesada no ha aportado más información ni documentación en relación con este asunto.

En atención a lo expuesto, dado que la Administración emitió y notificó la resolución aprobatoria del PIA y no ha quedado acreditado que se haya presentado la documentación necesaria para que se active el pago de la prestación, **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.

No obstante, dado el tiempo transcurrido entre la presentación de la solicitud (el 01/12/2022) y la resolución PIA (de fecha 27/12/2024), se recuerda a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda la obligación de dictar resolución expresa y notificarla dentro del 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