

"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 2500460
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora Tramitación.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

La persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 03/02/2025, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos comunicaba que la persona interesada, de 83 años de edad, en fecha 15/05/2023 presentó una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia, el 26/01/2024 le reconocieron un Grado 2 y el 07/05/2024 una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio.

La persona interesada, al no recibir el pago de la prestación que le fue reconocida y hacerse cargo de los importes del Servicio de Ayuda a Domicilio, y debido a la falta de recursos, presentó una solicitud de nuevas preferencias, una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y no había recibido respuesta.

Por ello, el 06/02/2025 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, que fue denegada, en fecha 31/03/2025, fuera del plazo concedido, recibimos el informe solicitado, en el que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente de dependencia a nombre de (...), con fecha 7 de mayo de 2024, se resolvió aprobar su Programa Individual de Atención (PIA) en el que se le reconoce el derecho a una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio con una cuantía mensual de 675 euros.

En dicha resolución se determina que esta prestación económica tendrá efectos desde el día en que la interesada acredite que empieza a disfrutar del 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.

Esta documentación acreditativa no consta en el expediente; sin embargo, en fecha 28 de junio de 2024 solicitó la revocación de su Programa Individual de Atención (PIA) y presentó una instancia de nuevas preferencias (prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales). No obstante, a fecha de elaboración de este informe no se ha emitido resolución al respecto.

En este sentido se comunica que la resolución de las solicitudes de dependencia se realiza

por orden cronológico de presentación de solicitudes completas en asuntos de homogénea naturaleza, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

No obstante, por Orden de servicio 1/2024 de esta Dirección General se ha acordado –por la concurrencia de circunstancias singulares y razones de interés público, social y humanitario– la preferencia en la tramitación en los expedientes de dependencia de las personas residentes en los municipios que, como el suyo, se han visto afectados por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) iniciada en la Comunitat Valenciana el 29 de octubre de 2024.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

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 solicitaron la revocación del PIA de una prestación económica vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio, ya que le comunicaron que debía pagar inicialmente el servicio, por lo que al no disponer de recursos presentaron, el 28/06/2024, la revocación de la presentación reconocida y una solicitud de nuevas preferencias, una prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud del informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 11/02/2025; no obstante, no recibimos el mismo hasta el 31/03/2025, fuera del plazo concedido.

La demora en remitir el informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

El Síndic emitió una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2500460, de 16/04/2025](#), 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 y que en la misma se incluyesen los efectos retroactivos correspondientes.

Tenemos constancia de la recepción de la Resolución de consideraciones por la Conselleria el 16/04/2025. Sin embargo, transcurrido el plazo de un mes previsto en el artículo 35.1 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, no había tenido entrada en esta institución la preceptiva respuesta de la Administración, incumpliendo así la obligación de responder 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 16/04/2025.

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.

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 a) y 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