

"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 2500826
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

La persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 24/02/2025, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, en fecha 27/06/2024 le reconocieron un grado 1 de su situación de dependencia y el 28/06/2024 el servicio de teleasistencia, pero no se había resuelto sobre el segundo recurso o prestación solicitada.

Del mismo modo nos comunicaba que el 09/08/2024, al no estar conforme con la resolución de grado 1, presentó una reclamación, de la que no había obtenido respuesta.

Por último, informábamos que la persona interesada reside en una población afectada por la DANA, por lo que confiaba que se resolvieran sus solicitudes lo antes posible.

Por ello, el 27/02/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En fecha 14/04/2025 tuvo entrada el informe solicitado a la Conselleria, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 13 de febrero de 2024 presentó una solicitud de revisión de la situación de dependencia pero a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 1 de dependencia en resolución de 27 de junio de 2024, aún no se ha resuelto el Programa Individual de Atención (PIA) que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.

En este sentido se comunica que la resolución del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

Asimismo, se comunica que 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.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de revisión

del PIA en plazo, cabe indicar que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

Sobre los puntos 4 y 5, según consta en el expediente a nombre de (..), con fecha 10 de octubre de 2024 se ha dictado resolución desestimando la reclamación previa presentada por la interesada y confirmando en todos sus términos la resolución de 27 de junio de 2024 de revisión del grado (se mantiene Grado 1).

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.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna alegación.

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud del informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 28/02/2025, no obstante, no recibimos el mismo hasta el 14/04/2025, 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 2500826, de 02/06/2025](#), en la que sugeríamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia (el 13/02/2024), procediera, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución aprobatoria del PIA de la persona dependiente y que en la misma se incluyeran los efectos retroactivos correspondientes.

En fecha 01/08/2025 (registro de salida 31/07/2025), recibimos la respuesta de la Conselleria a nuestra resolución de consideraciones, comunicándonos que en fecha 10/04/2025 se había aprobado el PIA de la persona interesada, con fecha de efectos desde el 14/08/2024.

Tratamos de ponernos en contacto con la persona interesada para que nos confirmase lo dicho por la Conselleria en su respuesta a nuestra resolución de consideraciones, pero no fue posible. En ese sentido, quisiéramos informar a la persona interesada que, si la administraciones no hubiera procedido al pago de la prestación que le ha sido reconocida, en un plazo no superior a dos meses desde el cierre de la presente queja, puede volver a dirigirse a esta institución.

Podemos constatar que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha aceptado las consideraciones efectuadas, ya que ha resuelto el PIA de la persona interesada.

Tenemos constancia de la recepción de la Resolución de consideraciones por la Conselleria el 04/06/2025. Sin embargo, no recibimos la oportuna respuesta hasta el 01/08/2025 (registro de salida

31/07/2025), 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.

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, 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