

"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 2501285
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación. Incremento prestación.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

La persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 26/03/2025, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, en fecha 15/11/2023 presentó una solicitud de incremento en la prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción, que tiene reconocida, debido al incremento de la cuantía mensual del centro prestador de los servicios y no había obtenido respuesta.

Por ello, el 01/04/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

Tras solicitar una ampliación de plazo, en fecha 20/05/2025, recibimos el informe solicitado, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 25 de enero de 2022, se resolvió el Programa Individual de Atención en el que se le reconocía el derecho a una prestación económica vinculada a un servicio de prevención de la situación de dependencia y promoción de la autonomía personal con una cuantía mensual de 250 euros y fecha de efectos desde el día 5 de junio de 2021.

La cuantía reconocida es acorde con la que la persona titular del expediente acreditó que destinaba, en ese momento, a la financiación del servicio. No obstante, cabe señalar que, con fecha 15 de noviembre de 2023, consta la presentación de una solicitud de actualización de la cuantía de la prestación al haber aumentado el importe mensual por el servicio.

En este sentido se comunica que la revisión del Programa Individual de Atención (PIA) actualizando, si procede, la cuantía de una prestación –siempre de acuerdo con las cuantías máximas que para las Prestaciones Vinculadas al Servicio se recogen la normativa vigente– 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 de acuerdo con la normativa.

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.

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, cosa que no realizó.

El Síndic emitió una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501285, de 01/07/2025](#), en la que sugeríamos principalmente a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que procediera a emitir la resolución de la solicitud de aumento de la prestación económica vinculada a un servicio de prevención de la situación de dependencia y promoción de la autonomía personal, que fue presentada en noviembre de 2023.

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud del informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 03/07/2025; no obstante, el Síndic de Greuges no lo recibió.

La falta de respuesta 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.

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 01/07/2025. 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