

"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 2501321
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

La persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 28/03/2025, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona titular, en fecha 06/06/2024 presentó una solicitud de revisión de su grado de dependencia, el 05/12/2024 le reconocieron un Grado 3 (anteriormente tenía reconocida un Grado 1).

Teniendo reconocida, la persona interesada, una prestación económica para cuidados en el entorno familiar, no se había actualizado al grado 3 que le fue reconocido.

Respecto a una prestación económica vinculada al centro de día, que según manifiesta la persona interesada también tiene reconocida, había solicitado un aumento del importe de la misma el 20/01/2025 y no había recibido respuesta.

Por ello, el 17/04/2025 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, recibimos el informe de la Conselleria, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 6 de junio 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 3 de dependencia mediante resolución de 5 de diciembre de 2024 y se ha resuelto en fecha 1 de junio de 2025 la revisión de su Programa Individual de Atención en el que se le reconoce la actualización del importe de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales al nuevo grado, con una cuantía mensual de 455,40 euros y fecha de efectos desde el 5 de diciembre de 2024; sin embargo todavía no se ha emitido resolución sobre el segundo recurso solicitado (prestación económica vinculada al servicio de centro de día).

En relación a la actualización de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales reconocida, se informa que tras la aprobación de una resolución, se realizan diferentes gestiones contables y administrativas relacionadas con las fases de ordenación del gasto y de ordenación del pago –según lo dispuesto en la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones y su normativa de desarrollo– previas a la materialización del pago. En este sentido se informa que actualmente las unidades administrativas

competentes están realizando dichas gestiones, por lo que el abono de la actualización de la prestación reconocida se iniciará a la mayor brevedad posible.

Con respecto al punto 3, según consta en el expediente de (...), en fecha 5 de febrero de 2024 presentó una solicitud de nuevas preferencias en la que incluyó la solicitud de la prestación vinculada al servicio de centro de día; pero a fecha de emisión de este informe, aunque la interesada aportó diversa documentación relacionada con este servicio, todavía no se ha emitido resolución que reconozca esta prestación y, si procede, los efectos retroactivos que correspondan.

En este sentido se comunica que las resoluciones de reconocimiento y revisión del Programa Individual de Atención, si procede, se realizan por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia.

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

Dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

El Síndic emitió una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501321, de 29/07/2025](#), en la que sugeríamos principalmente a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que procediera de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del nuevo programa individual de atención, de la persona interesada y que en la misma se incluyeran los efectos retroactivos correspondientes.

En fecha 10/09/2025 tuvo entrada la respuesta de la Conselleria a nuestra resolución de consideraciones, en la que nos comunicaba que se le actualizó el importe de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, pero no se había resuelto la prestación vinculada al servicio de centro de día.

Tenemos constancia de la recepción de la resolución de consideraciones por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 30/07/2025; no obstante, el Síndic de Greuges no recibió la oportuna respuesta hasta el 10/09/2025, fuera del plazo concedido.

La demora en proporcionar la respuesta 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.

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 29/07/2025. 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](https://seu.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