

"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 2501478
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

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

En concreto, del escrito de queja y de la documentación aportada a esta institución se extraía que la solicitud inicial de reconocimiento de la situación de dependencia se presentó el 23/06/2023 y que, por Resolución de 30/09/2024, le fue reconocido un grado 3. Sin embargo, en el momento de dirigir su queja a esta institución no se ha aprobado su Programa Individual de Atención (PIA), resolviendo sobre la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar solicitada.

Por otro lado, la interesada manifestó en su escrito de queja que, "más tarde", presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando al reconocimiento del Servicio de Atención Residencial. Desde la Oficina Atención Ciudadana de esta institución se le requirió para que aportase la copia de la misma y, entonces, puso de manifiesto que, al parecer, había habido un error de los servicios sociales en su tramitación y, si bien la firmó en septiembre de 2024, no se le había dado el curso oportuno.

Por ello, el 16/04/2025 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.

El 04/06/2025, fuera del plazo establecido a tal efecto, tuvo entrada en esta institución el informe de la Conselleria en el que ésta manifestó que, con fecha 14 de marzo de 2025, se había resuelto su PIA en el que se le reconoció el derecho a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales con una cuantía mensual de 455,40 euros y fecha de efectos desde el día 24 de diciembre de 2023. Asimismo, se nos informó de que constaba, con fecha de 15 de abril de 2025, una orden de pago en concepto de atrasos y desde ese mismo día se habían emitido órdenes de pago mensuales por importe de 455,40 euros sin que constase ninguna incidencia o devolución.

Por otro lado, en cuanto a la solicitud de nuevas preferencias de Servicio de Atención Residencial, la Conselleria nos informó de que constaba en la aplicación informática «ADA» que estas preferencias tuvieron registro de entrada en el ayuntamiento de Oliva el 16 de abril de 2025.

No obstante, lamentablemente, la Administración nos informó también de que habían tenido conocimiento del fallecimiento de la interesada con fecha 3 de mayo de 2025.

Llegados a este punto, dado que se resolvió el PIA y se abonó a la persona en situación de dependencia la prestación, con los atrasos correspondientes, hasta la fecha de su fallecimiento y que, cuando se produjo el fallecimiento, la Administración se encontraba dentro del plazo establecido para la resolución de la solicitud de nuevas preferencias desde la fecha de su registro, lo que supone la imposibilidad de continuar con el procedimiento, **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 conforme a lo establecido en el artículo 39.1.a de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges.

No obstante, dado que en el escrito inicial de queja se puso de manifiesto que la solicitud de nuevas preferencias se había firmado en el año 2024 y que fue un error de los servicios sociales no dar trámite a la misma hasta abril de 2025, se informa a los herederos de la persona en situación de dependencia de que si hubiesen formulado alguna reclamación por estos hechos y no hubiesen obtenido respuesta expresa, pueden volver a formular queja ante esta institución.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana