

"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 2502254
Materia Servicios sociales
Asunto Falta de respuesta a solicitud de nuevas preferencias de servicios o prestaciones.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 06/06/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502254, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se recogía la queja por la falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a la solicitud de nuevas preferencias de servicios o prestaciones (prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a personas cuidadoras no profesionales) presentada el 06/02/2023, teniendo reconocido un grado 3 de dependencia con carácter permanente.

Por ello, el 25/06/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que en plazo de un mes nos informara sobre el asunto.

El 24/07/2025 recibimos escrito de la Conselleria en el que solicitaba una ampliación de plazo para la remisión de la información solicitada, ampliación que concedimos mediante resolución de 28/07/2025.

En el informe remitido por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, esta exponía en resumen:

- Con fecha 30 de julio de 2025, se ha resuelto la ampliación del Programa Individual de Atención en el que se le reconoce una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, adaptada al GRADO 3 que tiene reconocido en resolución de 21 de agosto de 2024, con una cuantía mensual de 455,40 euros y fecha de efectos desde el día 23 de abril de 2022, lo que implica que también se le reconocerán atrasos de esta prestación para el GRADO 2 que tenía reconocido previamente.
- 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 prestación reconocida y de los atrasos se iniciará a la mayor brevedad posible.

Trasladamos el informe a la persona titular para que, en su caso, presentara escrito de alegaciones, sin que éste se presentara.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se ha resuelto la ampliación del Programa Individual de Atención (PIA), de acuerdo con las preferencias señaladas por la persona titular, así como los atrasos correspondientes, si bien es necesario señalar que dicha respuesta se ha producido sobrepasado con creces el plazo razonable de que dispone la Administración para resolver sobre este tipo de solicitudes, teniendo ésta la obligación de adoptar cuantas medidas resulten necesarias para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de los procedimientos.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana