



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
<b>03/10/2016</b>
EIXIDA NÚM. <b>21351</b>

Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas  
Hble. Sra. Consellera  
C/ Castán Tobeñas, 77 - CA90 - Torre 3  
Valencia - 46018 (Valencia)

=====  
Ref. queja núm. 1604096  
=====

Asunto: **Dependencia. Demora resolución.**

Hble. Sra. Consellera:

Acusamos recibo de su último escrito, por el que nos informa de la queja promovida ante esta Institución por Dña. (...) en relación a la tramitación del expediente de dependencia de **D. (...)**.

Como conoce, en su escrito inicial de queja la promotora sustancialmente manifestaba que **D. (...)**, con **DNI (...)**, tiene reconocido un grado 2 de dependencia. Hace unos años se le reconoció una prestación económica PVS/SAD a la que tuvo que renunciar pues la Conselleria sólo le ofreció 70 euros mensuales, con los que no podía pagar dicho servicio. Hace un año inició de nuevo los trámites para lograr una mayor prestación y no ha obtenido respuesta alguna.

Considerando que la queja reunía los requisitos exigidos por la Ley reguladora de esta Institución, la misma fue admitida a trámite. En este sentido y con el objeto de contrastar el escrito de queja, solicitamos informe a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas el 26/04/2016, siendo requerido de nuevo el 26/05/2016 y el 13/06/2016. Finalmente, la Conselleria nos respondió con este escrito de fecha 10/06/2016 y entrada en esta institución el 27/06/2016:

Que según consta en el expediente, mediante Resolución del Programa Individual de Atención de 15 de junio de 2010, le fue reconocido a (...), una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio. Servicio del que posteriormente, desistió. En fecha 14 de abril de 2015 y a través del Servicio Municipal de Atención a la Dependencia de su zona de cobertura, nos comunican que la persona interesada manifiesta su voluntad de reiniciar el Servicio reconocido, pero el expediente en estos momentos se encuentra parado por falta de la siguiente documentación:

- ANEXO de Nuevas Preferencias.
- Informe Técnico del Servicio Municipal de Atención a la Dependencia de su zona de cobertura.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Código de validación:</b> *****	<b>Fecha de registro:</b> 03/10/2016	<b>Página:</b> 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

Recibido el informe, le dimos traslado del mismo al promotor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo, ratificando íntegramente su escrito inicial e indicando que la documentación requerida por la Conselleria, y que se explicita en el informe que nos remitió, ya ha sido presentada.

Llegados a este punto, y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja, del informe remitido por la Administración y de las alegaciones presentadas por el ciudadano, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

Pudiendo no ser la actuación descrita lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, le ruego que considere los argumentos que, como fundamento de la Sugerencia con la que concluimos, a continuación le expongo:

Tal y como se ha indicado anteriormente y se reconoce en el propio informe de la Conselleria, la persona dependiente, en un grado 2 desde hace 6 años, se encuentra dentro del sistema de la dependencia desde el 2010 cuando le fue aprobado un Plan Individualizado de Atención en el que se le otorgaba una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio. Sin embargo, la escasa dotación económica que se le otorgaba (70 euros/mes) le hizo desistir de esa prestación, según nos indicaba.

Sin embargo, años después, el 14 de abril de 2015 decide acogerse de nuevo a aquella prestación con el informe favorable del Servicio Municipal de Atención a la Dependencia. Desde aquella fecha que solicitó la reincorporación al sistema y hasta que desde esta institución le damos traslado del informe que nos remite la Conselleria en el curso de esta queja, desconocían de la paralización del expediente por falta de documentación.

Estimamos que la administración debía haber advertido, si no lo hizo tal y como afirma la promotora, de la imposibilidad de resolver el expediente por no haber aportado el interesado una documentación necesaria.

Cuando han tenido conocimiento de ello, han remitido lo requerido a la Conselleria por lo que entendemos que ya debería resolver este expediente cuya reapertura se fija hace ya 17 meses.

En virtud de todo cuanto antecede y de conformidad con lo dispuesto en el art. 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, estimamos oportuno SUGERIR a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que:

- En la tramitación de expedientes vinculados a la dependencia advierta a las personas interesadas de las posibles faltas de documentación que conlleven la paralización del proceso dada las graves consecuencias derivadas de la inactividad de un expediente y de la complejidad que para muchas personas supone la cumplimentación y aportación de todos los documentos necesarios.

**RECOMENDAMOS** que tras la aportación de los documentos que se requerían en este caso concreto, y atendiendo el tiempo que ha transcurrido desde el inicio de este

expediente de dependencia, resuelva a la mayor urgencia lo que proceda atendiendo a las necesidades de este ciudadano, sus preferencias y los informes técnicos aportados.

Lo que se le comunica para que, en el plazo máximo de un mes, nos informe si acepta esta recomendación o, en su caso, nos ponga de manifiesto las razones que estime para no aceptarla, y ello, de acuerdo con lo prevenido en el art. 29 de la Ley 11/1988, reguladora de esta Institución.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente, que, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página web de la Institución.

Atentamente,

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana