

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)". Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

**Queja** 2303422

**Materia** Servicios sociales.

**Asunto** Dependencia. Incidencias prestaciones. Aumento PVSAD.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituía, inicialmente, dos cuestiones distintas en relación con el expediente de dependencia:

1. La falta de respuesta a la solicitud de aumento de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio.
2. La falta de respuesta a la solicitud de revisión de grado de su situación de dependencia.

El escrito inicial de queja tuvo entrada en esta institución el 10/11/2023 y el 27/11/2023 efectuamos a la interesada un requerimiento de mejora. El 29/11/2023 registramos de entrada un escrito en el que, en relación con la primera de las cuestiones planteadas, manifestaba expresamente que la Generalitat había regularizado el pago y que, por lo tanto, no era necesaria ya la tramitación de la queja.

El 13/12/2023 emitimos la Resolución de inicio de investigación que notificamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, solicitándole información sobre el estado del procedimiento de revisión de la situación de dependencia iniciado el 14/06/2023.

El 01/02/2024 registramos de entrada el informe solicitado (dentro del plazo previsto y tras haber solicitado la Conselleria la ampliación del plazo inicialmente otorgado para su emisión), en el que, sustancialmente, se informaba a esta institución de que la solicitud se encontraba en estado «comprobada» desde el 25/09/2023 en la aplicación informática ADA, pero que la persona dependiente aún no había sido valorada.

Consideramos oportuno, entonces, dirigir una nueva petición de informe al Ayuntamiento de Alicante y a la Conselleria. El Ayuntamiento nos informó, dentro de plazo, de que la interesada sería citada para ser valorada en un plazo aproximado de tres meses.

Por su parte, la Conselleria nos informó, entre otras cuestiones, de que durante el primer trimestre de 2024 había estado colaborando con esta entidad local en el diseño de un «plan» para reducir la demora actual.

Ambos informes fueron trasladados a la persona dependiente al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no registramos. No obstante, desde la Oficina de Atención Ciudadana de

esta institución se realizó una gestión telefónica, con fecha 20/05/2024, para conocer si había habido algún cambio sustancial, y la promotora de la queja puso en conocimiento de esta institución que su madre había sido valorada.

Tras todo lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2303422, de 22/05/2024](#), en la que efectuamos a las Administraciones investigadas los siguientes pronunciamientos:

#### **AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:**

1. **RECOMENDAMOS** que, si no se hubiese hecho ya, ponga en marcha el plan de choque de valoración, con la finalidad de reducir la lista de espera para valoraciones de dependencia (tanto iniciales como de revisión).
2. **SUGERIMOS** que, en caso de no haberlo hecho ya, remita a Conselleria el dictamen técnico correspondiente.

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

1. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al objeto de lograr que se resuelvan en los plazos legalmente establecidos.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y de adoptar cuantas medidas resulten necesarias para eliminar la anormalidad en la tramitación de los expedientes.
3. **SUGERIMOS** que tan pronto le sea remitido el dictamen técnico correspondiente, emita la Resolución de revisión de la situación de dependencia, confirmando o modificando el grado de la persona dependiente y, en su caso, la Resolución de revisión del programa individual de atención.
4. **SUGERIMOS** que, en caso de proceder la aprobación del programa individual de atención, en la resolución PIA se reconozca el derecho a la percepción de los efectos retroactivos correspondientes, dado que, conforme al artículo 18.5 del Decreto 62/2017, la fecha de efectividad se producirá a los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud (que se registró con fecha 14/06/2023).

La preceptiva respuesta de la Conselleria a nuestra Resolución tuvo entrada en esta institución el 19/06/2024. Tras su atenta lectura, no podemos entenderla aceptada, dado que la Conselleria manifestó expresamente:

En relación con las SUGERENCIAS se comunica que se resolverá la revisión del Programa Individual de Atención, si procede, y se reconocerán los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

Según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 14 de junio de 2023, presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia, pero a fecha

de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 2 de dependencia en resolución de 16 de mayo de 2024, aún no se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) para actualizar la prestación económica que tiene reconocida a este grado.

En este sentido se comunica que la resolución del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas (...)

Por lo que se refiere al Ayuntamiento, en el momento de emitir la presente Resolución que pone fin al procedimiento de queja, no hemos recibido su respuesta, incumpliendo así la Entidad Local la obligación de responder a esta institución, establecida en el artículo 35 de la Ley 2/2021, reguladora del síndic de Greuges.

Llegados a este punto se hace evidente que desde las Administraciones investigadas no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 22/05/2024. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, quien debe continuar esperando para que se resuelva de forma definitiva el procedimiento de revisión que se inició el 14/06/2023.

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 [www.elsindic.com/actuaciones](http://www.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.

En el expediente se ha constatado la vulneración del derecho a una buena Administración y del derecho a los servicios y prestaciones en materia de promoción de la autonomía personal y atención a la situación de dependencia en los términos y plazos establecidos.

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 del Ayuntamiento de Alicante, conforme a lo establecido en el artículo 39.1.b) de la Ley 2/2021, ya citada.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana