

"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

<b>Queja</b>	<b>2400211</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia. Demora tramitación.
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituía la demora en la tramitación del expediente de dependencia de la promotora de la queja.

En el escrito inicial de queja, con registro de entrada en esta institución de fecha 19/01/2024, se manifestaba que la solicitud de dependencia había sido presentada, en el Ayuntamiento de Xirivella, el 15/02/2023 y que, si bien la persona dependiente, de 90 años de edad, había sido valorada en el mes de mayo, no había recibido la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia.

El 25/01/2024 emitimos la Resolución de inicio de investigación que fue notificada a las administraciones con competencias en la tramitación del expediente (Ayuntamiento de Xirivella y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda), solicitándoles información en relación con los hechos expuestos.

Ambas administraciones remitieron su informe a esta institución dentro del plazo de un mes establecido, a tal efecto, en la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges. El Ayuntamiento nos informó, sustancialmente, de que la persona dependiente había sido valorada por profesionales de la Conselleria el 09/05/2023 y de que el 23/12/2023 había realizado la trabajadora social el Informe Social de Entorno. Del mismo modo, señalaba que el grado se había resuelto con fecha 02/01/2024 y que la Resolución constaba notificada.

Por su parte, el informe de la Conselleria lo registramos de entrada el 21/02/2024 y en él se nos informaba de que ya se había reconocido un grado 3 a la persona dependiente, pero que aún no se había resuelto el Programa Individual de Atención concediéndole un servicio o prestación para atender a su situación de dependencia, sin concretar la fecha en que se resolvería.

Dicha información fue trasladada a la promotora de la queja al objeto de que pudiese efectuar alegaciones y, sin que éste trámite se hubiese registrado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2400211, de 18/03/2024](#), efectuando a las administraciones investigadas los siguientes pronunciamientos:

### AL AYUNTAMIENTO DE XIRIVELLA:

1. **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 de dependencia y respetar los plazos establecidos en el Decreto 62/2017.

### 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 emita y notifique la Resolución aprobatoria del programa individual de atención de la persona dependiente y en la misma Resolución se reconozca el derecho a la percepción de los efectos retroactivos correspondientes, dado que, conforme al artículo 16.3 del Decreto 62/2017, el PIA debe incluirlos.

La preceptiva respuesta de la Conselleria a nuestra Resolución tuvo entrada en esta institución el 17/04/2024. Tras su atenta lectura, entendemos aceptada la Resolución, dado que expresamente manifestaba:

En relación con las SUGERENCIAS se comunica que ya se ha resuelto el Programa Individual de Atención y se han reconocido los efectos retroactivos.

Según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 28 de marzo de 2024, se ha resuelto su Programa Individual de Atención en el que se le reconoce el derecho a una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial con una cuantía mensual de 747,25 euros y fecha de efectos desde el día 16 de agosto de 2023.

La Conselleria informaba también de que se estaban realizando las gestiones contables y administrativas previas a la materialización del pago. Esta institución ya ha manifestado en innumerables ocasiones que estas gestiones deben realizarse dentro del plazo del procedimiento principal.

No obstante, entendemos que el pago va a hacerse efectivo en un breve plazo de tiempo. Por ello, se indica expresamente a la persona promotora de la queja que, sin en un par de meses desde la fecha de la Resolución que le reconoce la prestación (28/03/2024) no hubiese cobrado, puede volver a dirigirse a esta institución para que abramos nuevo expediente de queja para velar por el cumplimiento de la Resolución por la que se le reconoce el derecho a la prestación.

Por otro lado, por lo que se refiere a la respuesta del Ayuntamiento a la Resolución de consideraciones de fecha 18/03/2024, transcurrido el plazo de un mes establecido en el artículo 35 de la Ley 2/2021, ya citada, no ha tenido entrada en esta institución. El artículo 35 establece el carácter preceptivo de esta respuesta y establece que

Las respuestas habrán de manifestar, de forma inequívoca, el posicionamiento de los sujetos investigados respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en las resoluciones. Si se manifestara su aceptación, se harán constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. La no aceptación habrá de ser motivada

Del mismo modo, el artículo 39 considera que existe una falta de colaboración con esta institución cuando, en los plazos establecidos para ello, no se dé respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución; circunstancia que concurre en este caso.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA**, la notificación de esta resolución a todas las partes y dejamos constancia de la falta de colaboración del Ayuntamiento de Xirivella, conforme a lo establecido en el artículo 39.1.b) de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana