

"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** 2401275

**Materia** Servicios sociales

**Asunto** Atención Dependencia. Revisión Grado. Demora.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 26/03/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Alicante (Alicante).

En el escrito se nos comunica que la persona interesada solicitó el 06/06/2023 la revisión de su grado de dependencia por agravamiento, pero hasta la fecha de presentar esta queja, transcurridos más de 9 meses, no se había resuelto dicha solicitud.

Por ello, el 28/03/2024 solicitamos al Ayuntamiento de Alicante y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos remitiera sendos informes sobre este asunto.

El 30/04/2024, tras solicitar ampliación de plazo, tuvo entrada el informe de la Conselleria en el que indicaba que:

Que según consta en el expediente a nombre de D. (...), con fecha 21 de junio de 2021 presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia. Posteriormente, con fecha 20 de abril de 2023, se resolvió dar por terminado este procedimiento por desistimiento de la persona interesada, acordándose el archivo de las actuaciones; si bien, con fecha 6 de noviembre 2023 se resolvió revocar y dejar sin efecto esta resolución por lo que la solicitud de revisión presentada el día 21 de junio de 2021 se encuentra activa.

En el marco de dicha solicitud, con fecha 14 de febrero de 2024, se ha resuelto reconocer al interesado un GRADO 3 de dependencia y con fecha 1 de marzo de 2024 se ha resuelto concederle el acceso al servicio de teleasistencia avanzada, pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido resolución sobre el segundo recurso solicitado (prestación económica para cuidados en el entorno familiar).

Dado el plazo transcurrido desde que presentó su solicitud, nuestra intención es emitir la resolución ampliando el Programa Individual de Atención (PIA) antes del transcurso del segundo semestre del año 2024, salvo incidencia no prevista.

El 20/05/2024, fuera de plazo tuvo entrada el informe del Ayuntamiento. La notificación de la Resolución de inicio de investigación consta notificada a esa Administración el 02/04/2024. En el informe se indica que la persona beneficiaria había sido valorada el 07/02/2024; que la resolución de grado fue notificada al interesado el 28/03/2024.

Trasladamos ambos informes a la persona promotora.

Remitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2401275, de 19/06/2024](#), dirigida al Ayuntamiento de Alicante recomendando que se adoptaran las medidas necesarias para cumplir con los plazos previstos en la legislación, y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda sugiriendo que procediera, de manera urgente, a emitir la Resolución de revisión de PIA; reconociendo los efectos retroactivos correspondientes, por la demora en resolver el expediente, teniendo en cuenta que la fecha del procedimiento de revisión se inició el 21/06/2021, según la propia Administración.

En su respuesta, la Conselleria en su respuesta ratificó los datos del informe inicial que, comunicaba, aunque había emitido resolución de grado el 14 de febrero de 2024 (grado 3) y se le había concedido el Servicio de Teleasistencia avanzada mediante resolución de 1 de marzo de 2024, aún no se había dictado la resolución correspondiente a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, señalando como fecha probable para resolver, antes del transcurso del segundo semestre del año 2024, salvo incidencia no prevista.

Asimismo, comunicaba que el 11/06/2024 se había requerido documentación actualizada, dado el tiempo transcurrido desde la solicitud inicial (junio de 2021). Ante esta información se mandó dicho informe a la persona promotora el 19/07/2024. Igualmente, la Oficina de Atención Ciudadana contactó, el 23/07/2024, con el titular para comprobar que tenían conocimiento de dicho requerimiento, como así ratificó el promotor.

Sin embargo, por lo que se refiere al Ayuntamiento de Alicante, en el momento de emitir la presente Resolución, no ha tenido entrada en nuestra institución la preceptiva respuesta a nuestra Resolución de Consideraciones, cuya recepción nos consta el 21/06/2024.

Incumple así, esa administración, con la obligación establecida en el artículo 35 de la Ley 2/2021 del Síndic de Greuges, de responder por escrito, manifestando de forma inequívoca su posicionamiento respecto de las recomendaciones y sugerencias contenidas en la Resolución de fecha 19/06/2024. Esta actitud de no responder, en los plazos establecidos para ello, a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución, es considerada por el artículo 39. 4 como falta de colaboración.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado completamente las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones a la Administración de fecha 19/06/2024, al no resolver la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, también solicitada. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, plenamente y de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por el titular de la queja.

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 [elsindic.com/actuaciones](https://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.

El Ayuntamiento no ha colaborado con esta institución al no dar respuesta a la Resolución de Recomendaciones, mientras que la Conselleria han colaborado con esta institución dando respuestas a los requerimientos efectuados, aunque constatamos que esa Administración ha incumplido nuestras principales consideraciones, pues no ha aprobado la Resolución PIA con la prestación económica para cuidados en el entorno familiar reclamada, vulnerando los derechos reconocidos a las personas en situación de dependencia al impedir a la persona dependiente el acceso a prestaciones, recursos o servicios que le pudieran corresponder. Además, también se han vulnerado el derecho del titular a una buena Administración y el derecho a obtener resolución expresa en el plazo máximo establecido.

Por tanto, estimamos que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha solucionado parcialmente el problema planteado en esta queja al resolver, únicamente, el servicio de teleasistencia avanzada, dejando sin resolver la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

En atención a todo 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