

"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** 2401597

**Materia** Servicios sociales

**Asunto** Dependencia. Demora tramitación.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Relato de la tramitación de la queja

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, el 24/04/2024 el promotor de la queja nos presentó un escrito al que se le asignó el número de arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, de 93 años de edad, el 19/10/2022 presentó una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia. En fecha 26/04/2023 le reconocieron un Grado 1; no obstante, no se había resuelto su programa individual de atención (en adelante PIA), en el que solicitaba una prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

Quisiéramos informar que la persona dependiente tiene reconocido un grado de discapacidad del 92% y, al tener 93 años, la Administración viene informando, en expedientes de dependencia que es un criterio de prioridad en la resolución de los expedientes ser mayor de 90 años. Sin embargo, dado el tiempo transcurrido desde la solicitud, es obvio que este principio no se había aplicado en este caso.

Al entender que la inactividad de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda podría afectar al derecho a los servicios y prestaciones en materia de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, así como al derecho a obtener una resolución expresa en el plazo máximo establecido, el 26/04/2024 emitimos la Resolución de inicio de investigación en la que se admitió la queja a trámite y se solicitó a la Conselleria información sobre los hechos expuestos.

El 17/05/2024 registramos de entrada el informe solicitado. En él la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda manifestaba que con fecha 13/02/2024 se había resuelto el programa individual de atención de la persona interesada, en el que se le reconocía el derecho a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, y que se estaban realizando determinadas gestiones para el pago de la prestación.

En fecha 17/05/2024 dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó, mediante escrito de fecha 20/05/2024, en el sentido de comunicarnos que no había percibido ningún ingreso.

## 2 Consideraciones a la Administración

De lo actuado se concluye, según informó la Administración investigada, que, si bien con fecha 13/02/2024 se emitió la Resolución del PIA, de la persona interesada, reconociendo una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, no se había procedido a su pago.

La Administración manifestó encontrarse, a la fecha del informe, realizando las gestiones necesarias para abonar las cantidades correspondientes a la persona dependiente, quien, a pesar del tiempo transcurrido desde la resolución (13/02/2024), no ha percibido ningún pago.

Los problemas relacionados con la dependencia son una preocupación constante para esta institución, que ya ha manifestado en numerosas ocasiones a la Administración que el tiempo que debe emplear para determinar las medidas para atender las necesidades de las personas en situación de dependencia ha de ser el indispensable y necesario, puesto que la dependencia genera una imperiosa necesidad de ayuda y el objetivo de esta atención es, conforme a lo establecido en el artículo 13 de la Ley 39/2006, la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal de las personas dependientes.

La Administración debe ser diligente en casos como el presente y, atendiendo a que afecta a personas que se encuentran en situación de especial vulnerabilidad, adoptar con urgencia cuantas medidas resulten necesarias para, en el menor tiempo posible, solventar la incidencia que impide abonarles la prestación que tienen reconocida.

A ello le obligan, con carácter general, no solo los principios de eficacia y celeridad, sino también el derecho a una buena administración, conforme al cual la ciudadanía tiene derecho a que sus asuntos sean tramitados en un plazo razonable.

## 3 Resolución

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

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

- 1. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y de adoptar cuantas medidas resulten oportunas 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, habilitando los medios personales y materiales que permitan cumplir con los plazos establecidos. El no cumplimiento de tal obligación aumenta la incertidumbre que se deriva de la falta de resolución y amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.
- 2. SUGERIMOS** que, con carácter **URGENTE**, haga efectivo el abono de la prestación que le ha sido reconocida, a la persona interesada, mediante resolución de fecha 13/02/2024, así como los atrasos que le pudieran corresponder.

- 3. ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la citada ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos y que nos indique las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

**ACORDAMOS** que se notifique la presente Resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana