

"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	2103691
Promovida por	(...)
Materia	Servicios sociales
Asunto	Demora cita servicios sociales.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

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, la promotora de la queja con domicilio en Santa Pola (Alicante), presentó un escrito, el 15/11/2021, manifestando su desacuerdo con la demora en poder ser atendida por los servicios sociales municipales, dado que la cita concertada era para el 07/02/2022.

Refería la promotora de la queja que necesitaba consultar con dichos servicios para informarse y solicitar, en caso que fuera compatible, la figura de Asistente Personal para su hijo, que tiene reconocida su situación de dependencia, así como una discapacidad del 33%.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deducía que la inactividad del Ayuntamiento de Santa Pola podría afectar a los derechos reconocidos en favor de las personas dependientes y más vulnerables, lo que facultaba al Síndic de Greuges para intervenir en el presente supuesto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, admitiendo a trámite esta queja de conformidad con lo determinado en el artículo 30 de la citada ley.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, y de acuerdo con el artículo 31 de la citada ley, solicitamos, el 19/11/2021, al Ayuntamiento de Santa Pola, que nos remitiera informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación a los derechos invocados, a cuyo efecto dispondrían de un plazo de un mes.

El Síndic de Greuges, transcurrido el mes de plazo, no ha recibido el informe de la Consellería ni la citada administración ha solicitado ampliación de plazo para la emisión del informe (art. 31.2).

La falta de respuesta supone ignorar el contenido del artículo 39. 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Generalitat Valenciana, que dispone que:

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

a) No se facilite la información o la documentación solicitada.

En todo caso y en cumplimiento del art. 35. 3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39, se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya resuelto el expediente de dependencia objeto de esta queja.

2 Fundamentación legal

Llegados a este punto y tras el estudio de la información obrante en el expediente, procedemos a resolver la presente queja.

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

El marco jurídico de actuación de los poderes públicos valencianos en el ámbito de los servicios sociales viene establecido en la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana.

Por lo que respecta al análisis y resolución de esta queja en particular, motivada por la demora en la citación de los servicios sociales, resultan de especial significación las siguientes cuestiones que se detallan a continuación, derivadas de la anterior normativa:

- Se definen las competencias propias de los entes locales, gestión y provisión de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico (art. 29)
- Se especifican los servicios sociales de atención primaria de carácter básico (art. 18.1)
- Nos encontramos que las entidades locales deben asegurar la suficiencia financiera, técnica y de recursos humanos de las prestaciones garantizadas que sean objeto de su competencia dentro del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, con la colaboración de la Generalitat o la diputación provincial correspondiente. (artículo 29.1.g).
- Así como la enumeración del catálogo de las prestaciones garantizadas (art. 361 y 37.1)

Por su especial incidencia en la presente queja, debe hacerse referencia a la relación de prestaciones profesionales garantizadas (36.1):

- Análisis y valoración de las situaciones de necesidad
- Atención domiciliaria
- Atención psicosocial y socioeducativa
- Intervención y participación comunitaria
- Atención a las necesidades básicas
- Atención de las situaciones de urgencias sociales

3 Consideraciones a la Administración.

Debemos dejar constancia del retraso en la atención a las personas y sus familias, en la situación actual de pandemia, que está provocando dificultades en el acceso de las mismas a las prestaciones y/o ayudas a las que tiene derecho.

Por ello la cita de la orientación, las primeras indicaciones e información sobre ayudas y el inicio de las gestiones de sus largos procesos no deberían demorarse más allá de unos días y nunca meses, y menos en el caso que nos ocupa, el de una persona especialmente vulnerable al tener reconocida su situación de dependencia y de diversidad funcional.

En consonancia con el párrafo anterior consideramos inaceptable los tiempos de demora en la Atención en los servicios sociales, en el caso que nos ocupa, más de tres meses, según la fecha dada (febrero de 2022).

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 Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE SANTA POLA

- 1. ADVERTIMOS** que ante la reiteración de esta falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021, esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
- 2. RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo implantado en el Ayuntamiento para la atención ciudadana en los servicios sociales municipales, al objeto de lograr una atención rápida y eficaz.
- 3. SUGERIMOS** que atienda con urgencia y a ser posible antes de febrero de 2022 a la promotora de la queja, así como que establezcan los mecanismos necesarios para atender de manera ágil y eficaz a todas aquellas personas que se dirigen a los centros sociales solicitando información y orientación.
- 4. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de consignar las dotaciones presupuestarias necesarias para hacer efectiva la atención debida a todas las personas, en especial en el ámbito social.
- 5. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de responder por escrito a esta resolución en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. La respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias efectuadas, indicando si las acepta, y cómo prevé ejecutarlas, y si no las acepta, los motivos de dicha opción.

Y, finalmente, esta institución **ACUERDA** notificar la presente resolución a la persona interesada y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana