

"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 2401486

Materia Servicios sociales

Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes y relato de la tramitación de la queja

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, se presentó un escrito, que fue registrado el 17/04/2024, al que se le asignó el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que en fecha 18/08/2023, la persona interesada presentó una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia en el Ayuntamiento de Santa Pola, y a fecha de presentar su escrito de queja ante esta institución, no había sido valorada.

La persona interesada tiene 78 años de edad y, según refiere, debido al agravamiento de su estado de salud, cada vez tiene más dificultad para realizar las actividades básicas de la vida diaria, por lo que rogaba se procediera a emitir la correspondiente resolución de la solicitud que presentó el 18/08/2023.

Por ello, el 18/04/2024 solicitamos al Ayuntamiento de Santa Pola y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El 26/04/2024, registramos el informe remitido por el Ayuntamiento de Santa Pola. En esencia, exponía lo siguiente:

- La solicitud fue grabada el 30/08/2023.
- La grabación fue bloqueada por la Conselleria por falta del certificado de empadronamiento de la persona solicitante.
- Se ha procedido a la subsanación de la falta de documentación y actualmente se encuentra en estado pendiente de validación por parte de Conselleria para poder ser valorada.
- Existen 167 expedientes pendientes de valoración, que han superado los tres meses desde la fecha del registro de la solicitud.
- Se ha solicitado el "plan de choque" a la Conselleria.

Habiendo transcurrido el plazo otorgado, el Síndic de Greuges no había recibido el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

La falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

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 que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

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

2 Fundamentos legales

2.1 Procedimiento para reconocer la situación de dependencia

- Decreto 62/2017, modificado por el Decreto 102/2022, de 5 de agosto, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.
 - El plazo máximo para dictar la resolución de grado es de 3 meses, desde la fecha de registro de entrada de la solicitud en el registro del órgano competente. (art. 11.4)
 - El plazo máximo para resolver el PIA es de 3 meses desde la resolución del grado (artículo 15.5).
 - El plazo máximo para resolver el grado y el PIA es de 6 meses (artículo 18.4).
 - Si la Administración no resuelve en ese plazo, la solicitud se considerará aprobada por silencio administrativo. No obstante, la Administración sigue obligada a resolver expresamente (artículo 15.5).
 - En ese caso, el derecho a la prestación o servicio tendrá efectos desde los 6 meses contados desde el día siguiente a la fecha de la solicitud inicial (artículo 15.6).
 - Cuando se resuelva el PIA, la resolución indicará las condiciones específicas de las prestaciones concedidas y los posibles efectos retroactivos (artículo 16).

2.2 Obligación de resolver en plazo

- Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
 - La Administración está obligada a resolver y notificar la resolución en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21).

2.3 Procedimientos de urgencia ciudadana

- Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana.
- Todos los expedientes derivados de solicitudes de servicios y prestaciones por motivo de situación de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia (punto 3 del Anexo de la Ley).

2.4 Derecho a una buena Administración

- Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana.
- Todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos en un plazo razonable y a gozar de servicios públicos de calidad (artículo 9).
- Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (artículo 41).

3 Consideraciones a la Administración

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que el Ayuntamiento de Santa Pola, habiendo transcurrido más de 9 meses desde la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia de la persona interesada (18/08/2023), no ha procedido a su valoración, todo ello comporta, irremediamente, que se posponga en exceso la resolución de grado y la posible resolución del programa individual de atención, competencia de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

Conviene recordar a las administraciones investigadas que los términos y plazos establecidos en las leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos y, en última instancia, que, en el marco del derecho a una buena administración, la ciudadanía tiene derecho a que sus asuntos sean tramitados en un plazo razonable.

Pero, además, en supuestos como el presente, las Administraciones deben emplear el tiempo estrictamente necesario en dar respuesta a las necesidades de la persona dependiente, pues esta atención deberá orientarse a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal de las personas en situación de dependencia.

Debemos dejar constancia de que, si la demora en resolver los expedientes de dependencia supone una vulneración de los derechos de las personas beneficiarias, en el caso que nos ocupa, en que esa persona es una persona mayor, debería la Administración ser especialmente rigurosa en el cumplimiento de los plazos establecidos.

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo. El incumplimiento de esta 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. **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.
3. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para lograr que se resuelvan en los plazos legalmente establecidos.
4. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
5. **RECOMENDAMOS** que, proceda, si no lo ha realizado, a validar el expediente de la persona dependiente, para que pueda ser valorada.
6. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de reconocimiento del grado de dependencia y el programa individual de atención que de este se derive, así como los posibles efectos retroactivos.

AL AYUNTAMIENTO DE SANTA POLA:

7. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento y revisión de situaciones de dependencia, en especial, en lo referente a la valoración.
8. **SUGERIMOS** que, tras mas de 9 meses de tramitación del expediente, proceda de manera urgente, a la valoración de la persona solicitante de 78 años de edad.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se publicará en la página web del Síndic de Greuges.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana