

"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 2402400
Materia Servicios sociales
Asunto Atención Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 18/06/2024 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 València (Valencia), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos comunicaba que el 23/02/2023 se solicitó una revisión del grado de dependencia, siéndole reconocido un nuevo grado (Grado 2) mediante resolución el 30/08/2023.

Teniendo aprobada la prestación de Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), el 11/09/2023 presentó solicitud de nuevas preferencias, Servicio de promoción y prevención (Asociación Parkinson Valencia) y la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar (aportando el Compromiso de permanencia). Reclamaba la resolución del expediente.

Admitida a trámite la queja y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 01/07/2024 solicitamos al Ayuntamiento de València y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, informes detallados y razonados sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

El 15/07/2024 tuvo entrada el informe del Ayuntamiento indicando:

1. Tenemos constancia de la solicitud de nuevas preferencias presentadas el 11/09/2023 por (...). En ellas cambia de Prestación vinculada a SAD, recurso del que causó baja el 01/05/2023, a Prestación económica al cuidador, Teleasistencia y solicita también CRIS de Asociación Parkinson Valencia. Este documento fue grabado por el Ayuntamiento de València el 18/09/2023.
2. Desde el Centro municipal de servicios sociales de Patraix se emite informe técnico de idoneidad de los tres recursos en fecha 16/02/2024.
3. En fecha 31/05/2024 la Conselleria envía una carta a la persona interesada indicándole que subsane las preferencias dado que la opción de CRIS no es un recurso de Personas mayores. Le informa en la carta de requerimiento que cambie sus preferencias para adaptarlas a su edad.
4. El 12/06/2024 la persona solicitante presenta las preferencias reclamadas, pero vuelve a poner la opción de CRIS en el impreso. Como no pasó por su Centro municipal de servicios sociales, no se le pudo indicar y corregir su error.
5. Se observa que la Conselleria no ha realizado un nuevo requerimiento para que lo subsane la persona interesada.

El 28/08/2024, tras solicitar ampliación de plazo, tuvo entrada el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda indicando:

Que según consta en el expediente a nombre de D. ^a (...), con fecha 11 de septiembre de 2023 presentó una solicitud de nuevas preferencias instando al reconocimiento de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y un servicio de prevención y promoción en centro de rehabilitación e integración social (CRIS) pero a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido resolución al respecto.

En este sentido se comunica que la resolución de revisión del Programa Individual de Atención (PIA) se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

Con fecha 31 de mayo de 2024 se ha emitido un requerimiento (entregado el día 11/6/2024) en el que se solicita la subsanación de esta solicitud y más concretamente se indica lo siguiente:

• **Preferencias del solicitante**

“**Observaciones:** Uno de los recursos solicitados en el documento de preferencias que constan en su expediente, no corresponde al sector de personas Mayores, por lo que deberá actualizar la petición de preferencias”.

En caso de duda la interesada puede dirigirse a los Servicios Sociales de su Ayuntamiento o zona de cobertura donde le informarán y explicarán lo que procede al respecto.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Tras dar traslado de ambos informes, el 28/08/2024 tuvo entrada escrito de alegaciones de la persona interesada, indicando que la Conselleria le requirió durante la tramitación de la solicitud inicial de nuevas preferencias, presentada en septiembre de 2023, varias veces documentación (actualización cuenta bancaria), sin que en ningún momento se le advirtiera del error con relación al recurso solicitado.

Dado el contenido de los informes recibidos y de las alegaciones presentadas, esta institución consideró oportuno dirigir una nueva petición de informe, el 30/08/2024, a las dos Administraciones implicadas, en relación con la solicitud errónea de recurso solicitado, la falta de requerimiento respecto al error en el citado recurso (preferencias que no correspondían al sector de personas mayores), así como la previsión de finalización del expediente.

El 25/09/2024 tuvo entrada una solicitud de ampliación de plazo de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que le fue concedido mediante resolución el 26/09/2024.

El 02/10/2024 tuvo entrada el nuevo informe del Ayuntamiento de València, adjuntando documentación varia e indicando:

1. **Motive las razones por las que se emite informe técnico de idoneidad, en fecha 16/02/2024, de los tres recursos señalados en la solicitud de nuevas preferencias, presentada por la titular de la queja. Adjunte copia del citado informe.**

La profesional que realiza el informe de idoneidad lo consultó y se le indicó que efectivamente se trataba de un CRIS especial para este tipo de enfermedad, por lo

que indicó en su informe la idoneidad. No era conocedora de que estaba incurriendo en un error. Dicha trabajadora ya no ejerce en este Ayuntamiento.

2. Gestiones realizadas desde esos servicios sociales al tener conocimiento del citado error.

Como la persona interesada recibe una subsanación PIA el 31/05/2024 para que cambie las preferencias, presenta dicho documento en un registro general, sin pasar por su CMSS. Por ese motivo, la persona interesada indica, de nuevo, el recurso de CRIS junto con teleasistencia, y prestación económica al cuidador. El CMSS no fue conocedor del caso hasta que en agosto de 2024 se presenta la persona interesada en el CMSS y se le indica que ha de modificar el documento de las preferencias, cosa que hace en fecha 28/08/2024 donde ya solo solicita teleasistencia y prestación económica al cuidador.

3. Copia de la solicitud de actualización de preferencias presentada el 12/06/2024.

Se adjunta.

4. Dado que se indica que, nuevamente se ha producido un error en la solicitud presentada en junio de 2024, explicita si es preceptivo realizar nuevamente el informe de idoneidad y dado el error detectado, si se ha contactado con la titular.

Sí que era preceptivo hacer uno nuevo informe de idoneidad, pero no se emite de la solicitud de preferencias del 12/06/2024 sino de la que hace posteriormente el 28/08/2024.

5. Estado del expediente de dependencia de (...)

El expediente está pendiente de resolución PIA de las nuevas preferencias solicitadas.

En el momento de la emisión de la presente Resolución la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no había dado respuesta a nuestra nueva solicitud de información por lo que debemos recordar que la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, establece en el artículo 31 la obligación de las administraciones investigadas de remitir al Síndic, en el plazo de un mes, un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivan la apertura del procedimiento; dicho plazo podrá ampliarse en un mes más, cuando concurren circunstancias justificadas. Sin embargo, transcurrido en exceso el plazo indicado, la citada Administración no ha dado respuesta a esta institución, tras la resolución de esta institución concediéndole la ampliación de plazo. Tenemos constancia de su recepción el 30/09/2024.

Ante la falta de respuesta de la Conselleria, el 19/11/2024 la Oficina de Atención Ciudadana de esta institución contactó con la promotora, quien informó que aún no se había resuelto el expediente objeto de la queja y que, en la nueva solicitud de prestaciones presentada en agosto, solo había mostrado como preferencia la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y cuyo compromiso de permanencia ya había sido aportado en septiembre de 2023.

2 Conclusiones de la investigación

Podemos concluir que la demora en resolver la solicitud de nuevas preferencias alcanza ya el año, a fecha de emitir la presente resolución.

El Ayuntamiento, en su primer informe no hacía referencia a ningún error respecto a las preferencias solicitadas por la interesada en septiembre de 2023, indicando expresamente «se emite informe técnico de idoneidad de los tres recursos en fecha 16/02/2024», informe remitido sobrepasado el plazo para ello; «El 12/06/2024 la persona solicitante presenta las preferencias reclamadas, pero

vuelve a poner la opción de CRIS en el impreso. Como no pasó por su Centro municipal de servicios sociales, no se le pudo indicar y corregir su error» y finalmente «se observa que la Conselleria no ha realizado un nuevo requerimiento para que lo subsane». Debemos dejar constancia que este informe fue emitido el 11/07/2024.

En el único informe emitido por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se indica expresamente «Con fecha 31 de mayo de 2024 se ha emitido un requerimiento (entregado el día 11/6/2024) en el que se solicita la subsanación de esta solicitud».

En el segundo informe remitido por el Ayuntamiento ya se especificaba el error en la emisión de informe de idoneidad de la solicitud presentada por la interesada en septiembre de 2023 sin mencionar gestión alguna para subsanarlo e indicaba que la trabajadora social ya no ejercía en dicha Administración. Y concretaba que el informe de idoneidad de la última solicitud de nuevas preferencias, subsanado nuevamente el error, era el 27/09/2024.

En definitiva, se evidenciaba que la tramitación de la solicitud de nuevas preferencias presentadas por la interesada, en septiembre de 2023, había llevado un recorrido lejos de la normalidad y cuyo resultado final ha sido, no solo la demora de más de un año en resolver el expediente de dependencia, sino que la promotora que estaba atendida hasta el 01/05/2023 mediante la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, desde entonces no percibe prestación económica alguna.

Así pues y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

Con relación al Decreto 62/2017, de 19 de mayo, 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, se han producido los siguientes incumplimientos:

- Se ha incumplido **el plazo de seis meses para hacer efectivo el correspondiente servicio o prestación**, que tendrá efectos desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud inicial (artículo 18.4).

Además, con relación a la **Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**, es oportuno recordar:

- Que la Administración está obligada a resolver y notificar la resolución en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21)
- 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 (artículo 29).

Asimismo, la 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, prevé que todos los expedientes de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia.

Por ello, concluimos que la Administración ha vulnerado los derechos de la persona titular de la queja. En concreto, el **derecho a una buena Administración**, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea); y cuantos derechos tiene reconocidos por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las administraciones de atender las peticiones de esta institución, ante la reiteración de la 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. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
4. **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 cumplir la legislación aplicable.
5. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente resolución de revisión PIA concediendo la prestación económica solicitada (Cuidados en el Entorno Familiar) e incluyendo los efectos retroactivos correspondientes, teniendo especialmente en cuenta que la solicitud inicial fue presentada en septiembre de 2023.

AL AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA:

6. **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 emisión de los informes de idoneidad y su remisión, como es el caso.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo 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 notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Aviso plazos DANA 2024

Las entidades locales y las personas directamente afectadas por la DANA tienen suspendido el cumplimiento de los plazos con el Síndic hasta el 06/01/2025. Más detalles en la [resolución del Síndic de 06/11/2024](#) y en www.elsindic.com.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana