

"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 2402417
Materia Servicios sociales.
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 19/06/2024 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 de 89 años, y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos informaba que, a la persona interesada, en fecha 12/07/2022, le reconocieron un Grado 3 de su situación de dependencia. No obstante, no se había resuelto su programa individual de atención (en adelante PIA), en el que solicitaba una prestación económica vinculada al servicio de prevención y promoción.

Por ello, el 25/06/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos remitiera un informe sobre este asunto, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

Tras solicitar una ampliación del plazo inicialmente concedido, recibimos el informe de la Conselleria, en el que nos comunicaba, entre otras cuestiones, lo siguiente:

- Con fecha 04/04/2023 la persona interesada presentó una nueva solicitud de preferencias instando el reconocimiento del servicio de atención residencial.
- Actualmente se está tramitando la revisión del PIA de la persona interesada, para reconocer una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial.
- La persona interesada se encuentra ingresada en una residencia.
- El 29/03/2024 la persona interesada presentó solicitud de derechos económicos pendientes en relación con una prestación económica vinculada al servicio de prevención y promoción, pero no se ha resuelto.
- La mencionada solicitud se encuentra en el órgano competente para su resolución.

A la vista del informe remitido, el 26/09/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un nuevo informe.

Tenemos constancia de la recepción de la nueva petición de informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, el 30/09/2024, no obstante, a fecha de realización de la presente resolución de consideraciones, no hemos recibido el informe solicitado.

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.

2 Conclusiones de la investigación

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

En relación con el procedimiento de la situación de dependencia:

- El plazo máximo de 3 meses desde la fecha de la resolución de grado (12/07/2022) en el que ha de dictarse y notificarse la resolución aprobatoria del PIA (artículo 15.5 del Decreto 62/2017), respecto a una prestación económica vinculada al servicio de prevención y promoción, que fue solicitada por la persona interesada.
- Se ha incumplido el plazo de seis meses para resolver la revisión del PIA de la solicitud de la persona interesada (artículo 18.4 del Decreto 62/2017), respecto a la solicitud de servicio de atención residencial que fue solicitada el 04/04/2023, y respecto a una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, que no sabemos cuándo se inició el procedimiento, al no haber recibido el informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.
- Se ha incumplido lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017, que establece que en el PIA se incluirán los efectos retroactivos de las prestaciones económicas y la compensación retroactiva de los servicios reconocidos que pudieran corresponder.
- Se ha incumplido el plazo de 3 meses establecido en la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas para emitir una resolución respecto a los efectos retroactivos, ya que, según establece el artículo 21, cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo en que debe notificarse la resolución expresa éste será de tres meses.

En relación con el procedimiento administrativo:

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

- Los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la Ley 39/2015).

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 todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. 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)
- 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.

El incumplimiento de estas obligaciones aumenta la incertidumbre que genera la falta de resolución. Además, amplía, aún más si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de ajustar su actuación a lo dispuesto en el artículo 16 del Decreto 62/2017 e incluir en la resolución aprobatoria del programa individual de atención los efectos retroactivos de las prestaciones económicas y la compensación retroactiva de los servicios reconocidos que pudiesen corresponder a la persona dependiente.
4. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges y atender a sus requerimientos de información.
5. **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.
6. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, respecto a una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial y que en la misma se incluyan los efectos retroactivos

7. **SUGERIMOS** que proceda a emitir la correspondiente resolución respecto a los derechos económicos pendientes respecto a la prestación económica vinculada al servicio de prevención y promoción, que fue presentada el 29/03/2024.

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](#), la [resolución del Síndic de 21/11/2024](#) y en www.elsindic.com.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana