

"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 2402487
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora nuevas preferencias.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 26/06/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2402487. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución de la solicitud de nuevas preferencias de su madre, presentada el 10/11/2022, en la que instaba al reconocimiento del Servicio de Atención Residencial.

La promotora de la queja manifestó, además, que la fecha de solicitud que constaba en el expediente de dependencia no es la indicada (10/11/2022), sino que la plaza pública constaba solicitada en mayo de 2023 (que coincide con el ingreso de la persona dependiente en una residencia) y que, por ello, presentó el 11/06/2024 una solicitud para que la fecha fuese rectificada, a la que tampoco había recibido respuesta expresa.

Por ello, el 16/07/2024 solicitamos a las Administraciones con competencias en la tramitación del expediente (Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y Ayuntamiento de Albal) que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

La Conselleria solicitó a esta institución la ampliación del plazo inicialmente previsto para la emisión del informe y, a pesar de ello, remitió su informe a esta institución fuera del plazo establecido. En él se informó a esta institución, por un lado, de que la reclamación presentada por la interesada con fecha 11 de junio de 2024 había sido atendida, por lo que en la aplicación informática «ADA» constaba que la solicitud de nuevas preferencias instando al reconocimiento de un servicio de atención residencial fue presentada con fecha **10 de noviembre de 2022**.

La Conselleria manifestó que se estaba analizando la disponibilidad de plaza en el centro solicitado y que en cuanto existiese una plaza pública disponible se pondría en su conocimiento, no constando, en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» que se hubiese ofertado la prestación vinculada de garantía.

Sobre la lista de espera en el centro residencial elegido por la interesada, la Conselleria señaló expresamente que existían "10 personas con mayor antigüedad que ella en la lista de espera y 4 personas con trámite de urgencia". Además,

Complementariamente hay que tener en cuenta que en la lista de espera de una plaza pública residencial en cualquier centro de la provincia de Valencia –entre los que se encuentra el centro indicado– existen 41 personas dependientes con mayor antigüedad que (...) y 70 personas con trámite de urgencia, además de las personas que requieren

plaza residencial a través del procedimiento de «Asignación de Plazas Sociales de Residencia para Personas Mayores No Dependientes».

Dicha información fue trasladada a la interesada al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución de Consideraciones.

Por lo que se refiere al informe del Ayuntamiento de Albal, transcurrido en exceso el plazo previsto, el mismo no ha tenido entrada en esa institución, incumpliendo así esa Administración local la obligación prevista en el artículo 31 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges.

El artículo 39, que regula la negativa de los sujetos investigados a colaborar, establece que se considerará que existe falta de colaboración cuando no se facilite, en los plazos establecidos para ello, la información o la documentación solicitada.

2 Conclusiones de la investigación

Tras todo lo actuado, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

En relación con el procedimiento de revisión de la situación de dependencia:

- El plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de la persona interesada, el 10/11/2022 (artículo 18.4 del 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).
- El artículo 34 que regula la Prestación Vinculada de Garantía y establece que, en el supuesto de que no se disponga de plaza pública residencial adecuada al grado de dependencia en un radio de 20 km respecto al domicilio de la persona en situación de dependencia, se ofertará a la persona usuaria, como medida sustitutiva de la plaza pública, la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio residencial; prestación que, según lo informado por la Conselleria, no consta ofertada a pesar del tiempo transcurrido desde la solicitud y el puesto que ocupa la interesada en la lista de espera del centro solicitado.

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).

El incumplimiento de estas obligaciones amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona dependiente. 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)
- El derecho subjetivo al reconocimiento de situación de dependencia y acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.

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 dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **SUGERIMOS** que, dada la falta de plazas públicas adecuadas, se oferte inmediatamente a la persona dependiente la posibilidad de percibir una Prestación Vinculada de Garantía y que se explique adecuada y suficientemente este recurso y el cálculo del importe de la citada prestación.
3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud de nuevas preferencias (10/11/2022), proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención.
4. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes, teniendo en cuenta que la solicitud de nuevas preferencias se presentó el 10/11/2022.

A AMBAS ADMINISTRACIONES:

5. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de remitir a esta institución, en el plazo establecido para ello, un informe detallado y motivado sobre los hechos que motivaron la apertura del procedimiento de queja.
6. **ADVERTIMOS** que su falta de colaboración se hará constar, conforme a lo establecido en el artículo 39.4 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, en el Informe Anual que emita esta institución.

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