

"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 2402606
Materia Servicios sociales.
Asunto Atención Dependencia. Demora Revisión PIA (nuevas preferencias Centro de Día).

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 05/07/2024 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 Castellón de la Plana (Castellón), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos comunicaba que el titular de la queja, con un grado 1 de dependencia y un PIA concediéndole la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno familiar y apoyo a Cuidadores No profesionales, solicitó el 26/01/2024 nuevas preferencias (plaza en Centro de Día), en concreto, en el Centro AFANIAS o el Centro Síndrome de Down, ambas en Castellón. En el momento de interponer la presente queja no se había resuelto el expediente.

En el citado escrito, presentado por la madre de la persona interesada, se nos trasladaba lo siguiente:

Tengo un hijo de 20 años que desde febrero de 2023 estaba en centro de día Gran Vía de Castellón donde tenían unas actividades (huerto, cocina) que me parecieron bien.

Desde septiembre de 2023 esas actividades ya no se hacen y hacen salidas, debates... y como todo es gente mayor no entiende nada y los debates no son de su edad y a finales de octubre dejó de ir porque dice que las personas que hay son mayores y no tienen los mismos gustos y no habla con nadie.

Empezó a deprimirse y dejó de ir.

Se lo comenté a Servicios Sociales y hablé con Conselleria.

Como mi hijo tenía plaza en un centro de día y viendo que mi hijo estaba ocupando una plaza decidí solicitar la baja y presentar un cambio de preferencias.

Todo esto está haciendo que esté sólo en casa con las consecuencias de estar toda la mañana con el móvil, comiendo. He tenido que salir del trabajo varias veces porque tiene miedo de estar sólo y le coge ansiedad.

Por eso les pido ayuda para ver si pueden agilizar ya que no me dan información de cómo va, si tengo que esperar mucho tiempo, etc...

Por último, quiero decir que mi hijo sólo quiere relacionarse con gente de su edad, aprender y ser feliz.

Por todo ello, solicitamos al Ayuntamiento de Castellón de la Plana y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviaran sendos informes sobre este asunto.

El 15/07/2024 tuvo entrada el informe del Ayuntamiento indicando, en resumen, que habían cumplido con los plazos de la tramitación, grabación en la aplicación informática (el 29/01/2024) y remisión del informe social en la misma fecha. Por lo tanto, el expediente se encontraba en fase de resolución por parte de la Conselleria. Exponía además las múltiples gestiones realizadas por los servicios sociales conocedores de la situación de la persona beneficiaria, así como de la dedicación y cuidados que le presta su familia, con grandes esfuerzos. Destacaban que tanto el titular como la familia siempre han sido colaboradores y accesibles a cualquier actuación que se les requiriese y la relación profesional ha sido siempre positiva. Se indicaba que la causa de la demora en resolver el expediente era la falta de plazas, según la Conselleria.

En dicho informe se hacía referencia que, en una de las múltiples gestiones realizadas:

En fecha 22/05/2024 la técnica de la Sección de diversidad funcional de Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, (...), envía un correo electrónico a la técnico que suscribe:

"(...). Sé que habéis insistido en la solicitud de plaza en Centro Ocupacional. En este momento tenemos una plaza en C.O. Belcaire, en Vall d'Uixo. ¿Crees que la familia estaría interesada?". La técnica que suscribe contacta verbalmente en ese momento, vía telefónica, con la progenitora de (...) para comunicárselo y ésta refiere "no poder compatibilizar el trabajo de los progenitores con tener que llevarlo a Vall d'Uixò y no tienen más medios. Con lo que dicen que no".

Lo que se informa por la que suscribe por correo electrónico a la Sección de diversidad funcional de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, contestando desde esa Sección que:

"Por lo tanto, (...) seguirá en la lista de espera de los centros ocupacionales que seleccionó".

En la misma fecha de registro del informe del Ayuntamiento dimos traslado de este a la promotora de la queja.

El 07/08/2024 tuvo entrada escrito de la Conselleria de solicitud de ampliación de plazo que fue concedido mediante resolución el 08/08/2024.

Sin embargo, transcurrido en exceso el plazo indicado, la citada Administración no ha dado respuesta a esta institución, tras la solicitud de ampliación de plazo. Dada la falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, igualdad y Vivienda a nuestra solicitud de información 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.

El 09/09/2024 la promotora contactó con la Oficina de Atención Ciudadana de esta institución para conocer el estado de su queja y muestra su desesperación por la demora en resolver el expediente de su hijo e informa que:

su hijo ha engordado más de 30 kg. ha tenido dos intentos de suicidio, toma 19 pastillas al día para tratar su depresión, sufre ansiedad... y no sabe qué más puede hacer.

2 Conclusiones de la investigación

En el momento de emitir la presente Resolución no tenemos constancia de la resolución de la solicitud que constituye el objeto de la queja. Con los datos obrantes en el expediente podemos concluir que la Conselleria sigue sin resolver la solicitud de nueva preferencia presentada el 26/01/2024.

Debemos dejar constancia que la plaza ofertada en mayo del año en curso no se encuentra en el municipio de residencia de la persona beneficiaria, lo que supone graves inconvenientes para la familia dada la imposibilidad de trasladarse diariamente al mismo, en poder disponer de tiempo y dinero para ello (tal como expresó su madre) y, principalmente, para el propio interesado dadas sus circunstancias físicas y mentales.

Por todo ello, y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Administración investigada 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 (artículo 18.4 del Decreto 62/2017).

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.

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 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.

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 del nuevo PIA, concediendo la nueva prestación solicitada el 26/01/2024, incluyendo los efectos retroactivos correspondientes, ofreciendo una plaza en un Centro de Día acorde a las necesidades de la persona dependiente.

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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana