

"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 2402821
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 23/07/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2402821. En él, la persona interesada presentaba una queja por la demora en la tramitación y la resolución del expediente de dependencia.

En concreto, de la documentación que remitió a esta institución junto a su escrito de queja se extraía que había presentado la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia el 16/05/2022 y que, por Resolución de 27/06/2023, le fue reconocido un grado 1. Pero, sin embargo, en el momento de dirigirse a esta institución, no le había sido notificada la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención.

Según la información facilitada al personal de la Oficina de Atención Ciudadana de esta institución, había solicitado el reconocimiento del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Por ello, el 13/08/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, remitido a esta institución después de haber solicitado la ampliación del plazo inicialmente previsto para su emisión, la Conselleria exponía, en resumen, que, constando en su expediente de dependencia como primera preferencia el servicio de ayuda a domicilio, cabía informar de que la gestión de dicho servicio público corresponde a los Servicios Sociales del Ayuntamiento donde está empadronada la persona titular del expediente y su concesión está sujeta a la posibilidad de atender nuevos usuarios por parte de la entidad local.

Por ello y atendiendo a que la Conselleria nos había informado en expedientes sustancialmente idénticos a éste de que la propuesta de resolución del Programa Individual de Atención (PIA) la realizaban directamente de forma electrónica los servicios sociales de atención primaria correspondientes, cuando tienen la posibilidad de atender un nuevo usuario, consideramos oportuno realizar una nueva petición de informe, dirigida, en este caso al Ayuntamiento de La Vall D'Uixó y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

Esta última Administración nos remitió su informe fuera del plazo establecido, después de haber solicitado nuevamente la ampliación del plazo para su emisión. En él, manifestó que, tal y como nos había informado con anterioridad, el interesado había solicitado el servicio de ayuda a domicilio y su concesión estaba sujeta a la posibilidad de atender nuevos usuarios por parte de la entidad local que gestiona dicho servicio público.

Por otro lado, manifestó expresamente que las personas que quieren recibir un servicio de ayuda a domicilio, si lo desean, pueden optar por solicitar una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio mediante la presentación de una nueva solicitud de preferencias, pero que, no obstante, **en un informe social técnico emitido por la entidad local con fecha 16/01/2025 se indicaba que el interesado se reafirmaba en solicitar un servicio de ayuda a domicilio y no la prestación vinculada.**

Por lo que se refiere a la Entidad Local, transcurrido en exceso el plazo previsto, no ha tenido entrada en esta institución ni el informe, ni solicitud de ampliación del plazo para su emisión. Dicha circunstancia es calificada por la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, como falta de colaboración con esta institución.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución de consideraciones.

2 Conclusiones de la investigación

Al no haber obtenido respuesta del Ayuntamiento, no nos ha resultado posible conocer si existe lista de espera en el Servicio de Ayuda a Domicilio ni otros datos en relación con la gestión de este servicio que hubiesen podido resultar de utilidad para la resolución de la queja.

Sí parece deducirse de lo informado por la Conselleria (quien hizo constar que con fecha 16/01/2025 se había indicado por la Entidad Local que el interesado se reafirmaba en solicitar un servicio de ayuda a domicilio y no la prestación vinculada) que la persona dependiente ha sido informada de otras alternativas al servicio solicitado. Lo que a su vez, resulta indicativo de que no ha sido posible su reconocimiento.

De todo lo actuado se concluye la imposibilidad, por el momento, de resolver el PIA, conforme a las preferencias de la persona dependiente. Por ello, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

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

- El plazo de 3 meses para dictar y notificar la resolución de grado, computándose desde la fecha de registro de entrada de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación, que fue el 16/05/2022, habiéndose reconocido el grado 1 por resolución de 27/06/2023 (artículo 11.4 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 plazo de 3 meses, desde la resolución de grado, para dictar y notificar la resolución PIA desde la fecha de la resolución del grado (artículo 15.5).

- El Artículo 38.4 que establece que el Servicio de Ayuda a Domicilio se prestará por las entidades locales, una vez se garantice por la Generalitat, a través de los correspondientes instrumentos de colaboración, la adecuada financiación de aquellos servicios dirigidos a personas en situación de dependencia, de acuerdo con su PIA.

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 a los servicios y prestaciones en materia de promoción de la autonomía personal y atención a la situación de dependencia 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 remitir a esta institución, en el plazo establecido, un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivaron la apertura del procedimiento de queja.
2. **ADVERTIMOS** que la falta de colaboración con esta institución se hará constar en el Informe anual emitido por el Síndic de Greuges.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
4. **RECOMENDAMOS** que garantice, a través de los correspondientes instrumentos de colaboración, la adecuada financiación del Servicio de Ayuda a Domicilio dirigido a personas en situación de dependencia en el municipio de La Vall D'Uixó.

5. **SUGERIMOS** que, dada la fecha de la solicitud inicial (16/05/2022), resuelva con carácter urgente el PIA del interesado reconociéndole el servicio solicitado e incluyendo la compensación retroactiva que pudiese corresponderle.

AL AYUNTAMIENTO DE LA VALL D'UIXÓ:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de remitir a esta institución, en el plazo establecido, un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivaron la apertura del procedimiento de queja.
2. **ADVERTIMOS** que la falta de colaboración con esta institución se hará constar en el Informe anual emitido por el Síndic de Greuges.
3. **SUGERIMOS** que adopte las medidas que resulten necesarias para solucionar los problemas que impiden proponer el SAD al interesado.

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