

"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 2402889
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 29/07/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, en fecha 01/02/2023 presentó una solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia y el 30/08/2023 le reconocieron un Grado 2.

Del mismo modo, se nos comunicaba que la persona interesada presentó el 24/01/2024 una solicitud de nuevas preferencias en el programa individual de atención, en el que solicitaba una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y no se había resuelto.

Con el objeto de contrastar lo que la persona promotora nos exponía en su queja, el 01/08/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo máximo de un mes, nos remitiera un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja.

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

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 01 de febrero de 2023, presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia pero a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 2 de dependencia en resolución de 30 de agosto de 2023, aún no se ha emitido la resolución sobre el segundo recurso solicitado (prestación económica para cuidados en el entorno familiar) complementario al servicio de teleasistencia avanzada que ya tiene reconocido mediante resolución de 1 de septiembre de 2023.

En este sentido se comunica que la resolución del Programa Individual de Atención (PIA), si procede, 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.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución del PIA en plazo, cabe indicar que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

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.

Dimos traslado del informe a la persona promotora de la queja para que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones, cosa que no realizó.

A la vista del informe facilitado, el 13/11/2024 solicitamos uno nuevo a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, para que nos respondiesen acerca de si se resolvió el PIA respecto a la solicitud presentada el 01/02/2023 y si se había resuelto el PIA de las nuevas preferencias que fueron solicitadas el 24/01/2024.

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud de nueva petición de informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 19/11/2024, no obstante, y tras solicitar una ampliación del plazo concedido, a fecha de la presente resolución el Síndic de Greuges no lo ha recibido.

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

Debemos destacar que la falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a nuestra solicitud de nueva petición de informe nos ha impedido investigar adecuadamente las circunstancias que concurren en el caso, y los motivos de la demora en resolver el expediente de dependencia de la persona interesada.

No obstante, podemos concluir 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 tres meses para resolver el grado de dependencia desde el registro de la solicitud de reconocimiento (artículo 11. 4).
- El plazo máximo de 3 meses desde la fecha de la resolución de grado (30/08/2023) en el que ha de dictarse y notificarse la resolución aprobatoria del PIA (artículo 15.5)
- El plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de la persona interesada (24/01/2024) (artículo 18.4).

En relación con la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- 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).
- Los términos y plazos establecidos en las leyes (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.

Cabe añadir la Orden de servicio 1/2024 de la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores –por la concurrencia de circunstancias singulares y razones de interés público, social y humanitario– de preferencia en la tramitación en los expedientes de dependencia de las personas residentes en los municipios que se han visto afectados por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) iniciada en la Comunitat Valenciana el 29 de octubre de 2024.

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 las obligaciones que la Administración tiene para con la ciudadanía constituyen un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora y la falta de respuesta reiteradas a sus necesidades más básicas de atención y cuidados no hace sino incrementar el sufrimiento y dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente.

El reconocimiento de los servicios y prestaciones a que tienen derecho las personas en situación de dependencia están orientadas a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, cuyo objetivo final es facilitar su permanencia en su medio habitual siempre a través un trato digno en todos los ámbitos de su vida. Por el contrario, la privación de estos ya sea por la demora o por la presunta inactividad de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a sus necesidades vitales.

Por último, esta institución estima que, dado que la localidad de residencia de la persona interesada fue afectada directamente por la DANA, y atendiendo a la Orden de servicio 1/2024 de la Dirección General de Dependencia citada anteriormente, la Conselleria debería resolver el objeto de esta queja a la mayor urgencia posible.

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 colaborar con el Sindic de Greuges y atender a sus requerimientos de información.
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 a resolver el PIA de la persona interesada, cuya solicitud inicial fue presentada el 01/02/2023.
6. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente resolución de revisión del programa individual de atención, cuya solicitud fue presentada el 24/01/2024.
7. Además, **SUGERIMOS**, dada la localidad de residencia de la persona interesada, que la Conselleria resuelva el objeto de esta queja a la mayor urgencia posible.

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