

"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 2403446
Materia Servicios sociales
Asunto Atención Dependencia. Demora revisión PIA. Nuevas preferencias.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 13/09/2024 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 Alicante (Alicante), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos comunicaba que el 28/12/2022 se presentó solicitud de reconocimiento de situación de dependencia. Dado el agravamiento en su estado de salud, afectada de la enfermedad de Alzheimer, el 24/09/2023 presentó nuevas preferencias, Centro de Día, en concreto el Centro AFA (Asociación Enfermos Alzheimer Alicante). El 09/11/2023 mediante resolución le fue reconocido un grado 3 de dependencia.

En el citado escrito se hacía referencia a que el 23/04/2024 le había sido resuelto el PIA concediéndole el Servicio de Ayuda a Domicilio que no había hecho efectivo, dada la situación de agravamiento de la enfermedad.

Se indicaba que se había presentado una solicitud de nuevas preferencias, una Prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.

Reclamaba la prestación de Centro de Día solicitada en septiembre de 2023.

Por ello, el 18/09/2024 solicitamos al Ayuntamiento de Alicante y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos remitiera sendos informes sobre este asunto.

El 27/09/2024 tuvo entrada el informe del Ayuntamiento indicando:

- Que la fecha grabación de la solicitud de nuevas preferencias presentada por la interesada el 24/08/2023, núm. registro E2023103270 es la de 28/09/2023. Aparece la documentación en estado de "comprobada" el 22/11/2023.
- En fecha 16/02/2024 núm. registro E2024020720 se ha registrado la solicitud de nuevas preferencias (cuidador no profesional), grabada el 29/04/2024.
- El Informe Social relativo a las nuevas preferencias se ha emitido en fecha 17/05/2024.
- El expediente se encuentra en este momento pendiente de dictar resolución por la Dirección General de la Dependencia y de las Personas Mayores

Tras dar traslado de este a la promotora, el 07/10/2024 tuvo entrada escrito de esta corroborando las fechas del informe y ratificándose en el objeto de la queja.

En el momento de emitir la presente Resolución no tenemos constancia de la resolución del expediente que constituye el objeto de la queja.

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. Sin embargo, transcurrido en exceso el plazo indicado, la citada Administración no ha dado respuesta a esta institución, tras la resolución de esta institución concediéndole la ampliación de plazo. Tenemos constancia de su recepción el 23/09/2024.

2 Conclusiones de la investigación

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 reconocimiento de la situación de dependencia:

- El plazo de **6 meses para resolver la resolución PIA** desde la solicitud de la persona interesada, tanto de la prestación de Centro de Día como la de cuidador no profesional (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.

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 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 de revisión del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a las prestaciones de Centro de Día y Cuidador no Profesional (ambas compatibles), incluyendo los efectos retroactivos correspondientes.

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