

"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 2403596
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 24/09/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2403596. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver el Programa Individual de Atención (en adelante, PIA) correspondiente al expediente de dependencia AL3785422023V1.

La persona en situación de dependencia solicitó el reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas el 23/04/2023, recibiendo Resolución de grado 1 el 02/01/2024 y del servicio de Teleasistencia Avanzada de fecha 01/03/2024 y sin obtener respuesta hasta la fecha respecto a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, cuando ya ha transcurrido año y medio desde su solicitud.

Por ello, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos remitiera un informe sobre este asunto, habiendo solicitado la Administración ampliación de plazo para la remisión del mismo.

Recibido el informe, indicaban, tal y como manifestó la persona promotora de la queja en su escrito,

aunque ya se le ha reconocido un GRADO 1 de dependencia en resolución de 2 de enero de 2024, y el servicio de teleasistencia en resolución de 1 de marzo de 2024, aún no se ha emitido resolución sobre el segundo recurso solicitado (prestación económica para cuidados en el entorno familiar)

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, manifestándonos el empeoramiento de su estado de salud e incluso su ingreso en el Hospital San Vicente del Raspeig, motivo por el cual solicitó revisión de grado y, tras una demora de más de 6 meses, ha presentado una nueva queja, que se tramita en esta Institución con nº 202500036.

2 Conclusiones de la investigación

Con la información de que se dispone en relación con el expediente de dependencia objeto de la presente queja, podemos concluir que, transcurridos más de 20 meses desde la solicitud de reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda continua sin emitir resolución al respecto, a excepción del servicio de Teleasistencia avanzada.

Una vez más, los motivos de dicha demora son, según la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, el “elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación”, si bien no indica si se han puesto en marcha medidas encaminadas a resolver tales demoras, a pesar de las reiteradas recomendaciones en este sentido por parte de esta institución.

En base a todo ello, tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- Se ha incumplido el **plazo máximo** establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento para resolver y notificar dicha resolución (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas), habiendo transcurrido **más de 20 meses** desde que la persona solicitó el reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.
- Se ha **incumplido** lo establecido en el artículo 15.1. del Decreto 62/2017 respecto de la **emisión automática del PIA** cuando las preferencias expresadas sean compatibles.
- Se ha **vulnerado 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 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 de 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 actuación o por la presunta inactividad de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

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 resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.

2. **RECOMENDAMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del Programa Individual de Atención correspondiente al expediente de dependencia AL3785422023V1, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación económica o servicio solicitado.
3. **SUGERIMOS** que la Resolución del Programa Individual de Atención incluya los efectos retroactivos correspondientes, conforme a lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017

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