SÍNDIC DE GREUGES COMUNITAT VALENCIANA

"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	**2403641**
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Demora PIA. Reiteración queja

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 26/09/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2403641. En el escrito se nos comunicaba que el titular de derechos solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 24/11/2022 y se aprobó la Resolución que le asigna un Grado 2 de dependencia el 05/10/2023. El 08/02/2024 se aprobó una Resolución PIA asignándole un servicio de teleasistencia avanzada, pero no se aprobó la concesión de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidador no profesional que reclamaba desde que solicitó el reconocimiento de su dependencia.

En el transcurso de una queja anterior (nº 2400039) la propia Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos comunicó que su intención era aprobar la Resolución PIA reclamada en el primer semestre del año 2024. Sin embargo, dicho período había concluido, habían transcurrido 22 meses desde la solicitud del reconocimiento de la dependencia, y continuaba sin ver atendida su petición.

Solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos remitiera un informe sobre este asunto, pero agotado el plazo máximo de un mes para responder no habíamos recibido informe alguno.

Según el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando trascurrido el plazo de un mes no se facilite la información o la documentación solicitada. Esta actitud permite al Síndic adoptar una serie de medidas para evidenciar esa mala praxis e intentar reconducir dicha situación. 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 de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, atendiendo únicamente a la información aportada por la persona interesada, entendemos que:

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 programa individual de atención completo desde la Resolución de grado (art. 15.5), pues han transcurrido 13 meses.

- Se ha incumplido el plazo de seis meses para hacer efectivo el correspondiente servicio o prestación, que tendrá efectos desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud inicial (artículo 15.6), habiendo transcurrido más de 23 meses.

Además, con relación a la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, es oportuno recordar:

- Que los términos y plazos establecidos en las leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos (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.

Por ello, concluimos que la Administración ha vulnerado los derechos de la persona titular de la queja. 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); y 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.

No es asumible, ni respetuoso con los derechos reconocidos, la demora reiterada de la administración en aprobar la prestación económica para cuidados en el entorno familiar tras aprobar el servicio de teleasistencia avanzada y/o otros servicios o prestaciones.

Por último, esta institución estima que, dada la localidad de residencia de la persona interesada afectada directamente por la DANA, resultaría oportuno que la Conselleria resolviera 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 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 ampliación de la Resolución del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación económica solicitada, la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, complementaria de los recursos que ya recibe.

6. **SUGERIMOS** que la ampliación de la Resolución del PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

7. Además, **SUGERIMOS**, dada la localidad de residencia de la persona interesada, y cuando sólo resta la aprobación de la Resolución PIA para proceder al pago de la prestación, 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.

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