

"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 2403787

Materia Servicios sociales

Asunto Dependencia. Demora en pagos

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 08/10/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2403787. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver el nuevo Programa Individual de Atención (en adelante, PIA) solicitado el 22/12/2023, en el cual la persona de 94 años en situación de dependencia había solicitado, junto con el servicio de Teleasistencia avanzada, la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales y el servicio de centro de día.

Por ello, solicitamos al Ayuntamiento de València y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos remitieran informe sobre este asunto.

Recibido el informe del Ayuntamiento de València, se hacía constar lo siguiente:

- La persona solicitó nuevas preferencias el 22/12/2023, fecha en la cual los servicios sociales de atención primaria procedieron a su grabación en ADA
- El 29/12/2023, 7 días después, se realiza el informe de idoneidad en relación con las nuevas preferencias expresadas
- El 28/02/24 presenta preferencias especificando 3 Centros de Día, que son grabados en ADA el 11/03/24

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda solicitó ampliación de plazo para la remisión de su informe, ampliación que fue denegada atendiendo a:

- La avanzada edad de la persona dependiente, de 94 años.
- El hecho de contar con el máximo grado de dependencia
- Y la circunstancia de residir en un municipio afectado por la DANA

El informe recibido por dicha Administración, fuera de plazo, indica lo siguiente:

- Tal y como consta en el escrito de queja, la persona en situación de dependencia, con un grado 3 por Resolución de 04/01/2024, tan solo dispone de resolución estimatoria relativa al servicio de Teleasistencia Avanzada, de fecha 08/02/2024, sin que la Conselleria de

Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda haya resuelto el resto de las preferencias expresadas en el nuevo PIA.

- «(...) se está analizando la priorización de centros solicitados y en cuanto exista una plaza disponible que se ajuste a la misma se pondrá en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención»
- La posibilidad de realizar un cambio de recurso, solicitando una prestación económica vinculada al servicio de centro de día.
- La imposibilidad de establecer un plazo concreto en el cual se proceda a la Resolución del nuevo PIA
- El elevado número de procedimientos como motivo de la causa de la demora del expediente

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.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, en el cual manifestó su petición de percibir las prestaciones a la mayor brevedad posible.

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, transcurrido más de 1 año desde la solicitud de nuevas preferencias PIA, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda continua sin emitir resolución al respecto, a excepción del servicio de Teleasistencia avanzada.

En el informe emitido por la propia Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se hace constar la dificultad de resolver en PIA debido a la falta de plazas en centro de día, e indica la posibilidad de un cambio de recurso para acceder a la prestación económica vinculada al servicio de centro de día, a través de una nueva solicitud, cuando todavía no ha podido resolver la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.

Por otro lado, en cuanto a los motivos de tal demora, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, aduce, como viene siendo habitual, 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 la obligación de responder por escrito a las peticiones de informe formuladas por esta institución en el **plazo de 1 mes**, no habiendo solicitado ampliación de plazo, tal y como permite la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.
- Se ha incumplido el **plazo de 6 meses** para resolver la revisión del PIA (artículo 18.4 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), habiendo **transcurrido más de 1 año desde la solicitud**.
- 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).
- 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.

En el caso que nos ocupa, se trata de una persona dependiente en máximo, con 94 años, y que requiere tanto de la prestación económica para los cuidados en el entorno familiar como del servicio de centro de día a los cuales la normativa le reconoce el derecho.

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 EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
- 3. SUGERIMOS** que, atendiendo a la avanzada edad y al grado máximo de dependencia en que se encuentra afectada, proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución relativa a las nuevas preferencias del Programa Individual de Atención en este caso, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación económica o servicio solicitado.
- 4. RECOMENDAMOS** 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