

"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 2403854
Materia Servicios sociales
Asunto Atención Dependencia. Demora PIA (segunda prestación).

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 14/10/2024 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 Castelló de la Plana (Castellón), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito nos comunicaban que se había presentado, el 06/09/2023, una solicitud inicial de reconocimiento de situación de dependencia, mostrando preferencia por la prestación vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) y el Servicio de Teleasistencia avanzada. El 03/10/2023 se dictó resolución en la que le reconocía un Grado 1 de dependencia. Refería que se había dictado, el 09/02/2024, el PIA concediéndole el Servicio de Teleasistencia Avanzada.

El 24/02/2024 había firmado el parte de conexión del Servicio de Teleasistencia Avanzada, así como la conformidad de este, sin que, transcurridos más de seis meses, estuviera operativo.

Reclamaba, igualmente, la resolución PIA con la prestación solicitada de Servicio de Ayuda a Domicilio.

Por ello, el 14/10/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos remitiera un informe sobre este asunto, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

El 19/11/2024 tuvo entrada escrito de la Administración solicitando ampliación de plazo que fue concedido mediante Resolución el 20/11/2024.

El 18/12/2024 tuvo entrada escrito de la persona titular reclamando la resolución de su expediente e informando que tenía constancia de que personas que habían presentado la solicitud de reconocimiento de dependencia, en fechas posteriores a la suya, estaban ya cobrando las prestaciones económicas solicitadas.

En el momento de emitir la presente Resolución no tenemos constancia de la resolución de la solicitud que constituye el objeto de la queja y, 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 mes de ampliación inicial de plazo, la citada Administración no ha remitido el informe solicitado a esta institución.

2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, 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 la emisión automática de las dos prestaciones en la resolución PIA, dado que ambas prestaciones son compatibles (art. 15.1).
- Se ha incumplido el plazo de tres meses para resolver el programa individual de atención desde la resolución de grado (art. 15.5).
- 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).

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 Servicio de Ayuda a Domicilio, tras aprobar el servicio de teleasistencia avanzada y/o otros servicios.

Igualmente, no es de recibo la demora denunciada por la persona titular, entre la concesión del Servicio de Teleasistencia avanzada, mediante Resolución el 09/02/2024 y su acceso operativo. La demora en el momento de interponer la presente queja alcanzaba ya los seis meses.

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 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 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 de manera inmediata se active el servicio de Teleasistencia Avanzada, concedido, mediante resolución, desde febrero de 2024.
6. **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, servicio de ayuda a domicilio, complementaria del recurso que ya tiene concedido (teleasistencia avanzada).
7. **SUGERIMOS** que la ampliación de la Resolución del PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes a la demora en resolver la prestación de servicio de ayuda a domicilio, solicitada el 06/09/2023.

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