"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	**2403903**
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 22/10/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2403903. La persona interesada presentaba una queja por la falta de respuesta ante su solicitud de nuevas preferencias del Programa Individual de Atención (PIA) formulada el 12/05/2023 relativa a su expediente de dependencia.

Según la información aportada, la persona en situación de dependencia, con 92 años y dependencia en grado 3 reconocida, mediante Resolución de 2022, solicitó nuevas preferencias para poder acceder a una plaza pública en centro residencial, no habiendo obtenido respuesta transcurrido más de año y medio desde la solicitud.

Por ello, a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, el 22/10/2024 solicitamos al Ayuntamiento de València y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviaran sendos informes sobre este asunto.

El informe de los servicios sociales del Ayuntamiento de València, que tuvo entrada el 11/11/2024, señalaba lo siguiente:

- Consta presentación de la petición de nuevas preferencias en la entidad local el 12/05/2023, grabándose en la aplicación el 19/05/2023.
- El informe técnico valorando la idoneidad del recurso solicitado se emitió igualmente el 19/05/2023.
- El 18/04/2024 formularon nueva solicitud para poder acceder a cualquier residencia pública dentro de la provincia de Valencia, contando con el informe de idoneidad el 20/05/2024.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, no habiendo presentado ninguna.

Respecto a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda respecta, agotado ampliamente el plazo para la remisión del correspondiente informe, y sin que solicitara ampliación de plazo, emitió el requerido informe el 20/12/2024.

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 consecuencia, esta institución ha calificado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en el expediente que nos ocupa como no colaboradora, ya que la Conselleria no ha emitido en los plazos establecidos el preceptivo informe solicitado con fecha 17/10/2024.

En el informe recibido se hacía constar, en resumen, lo siguiente:

> (…) a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención.
>
> Constando en su expediente de dependencia como nueva preferencia el servicio de atención residencial, le informamos que por parte de la unidad administrativa competente 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.
>
> (…) en el supuesto que no se disponga de plaza pública residencial adecuada al grado de dependencia en un radio de 20 km (…) se ofertará a la persona usuaria, (…) la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía) para aquellas plazas cuyo coste real cumpla con lo estipulado en el apartado segundo de este artículo según lo recogido en la modificación introducida por el artículo 5 del Decreto 102/2022, de 5 de agosto, del Consell. El importe de la citada prestación garantiza el acceso a un recurso de atención residencial en igualdad de condiciones económicas que los beneficiarios de una plaza pública o sostenida con fondos públicos, quedando garantizado al usuario para sus gastos personales las posibles pagas extraordinarias y el correspondiente “dinero de bolsillo”.
>
> En el momento de elaborar este informe no consta en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» que se haya ofertado esta prestación.

Asimismo, se indicaba la imposibilidad de establecer una fecha estimada de resolución.

Trasladamos, igualmente, esta información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, no habiendo presentado ninguna.

2 Conclusiones de la investigación

Analizada la información recibida, podemos concluir que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda continua sin resolver la solicitud de nuevas preferencias del Programa Individual de Atención (PIA) formulada el 12/05/2023 por parte de la persona interesada y, en consecuencia, sin facilitar el acceso a los recursos y prestaciones que, por su condición de persona en situación de dependencia en grado 3, le otorga derecho la legislación vigente.

Las actuaciones, en cambio, llevadas a cabo por los servicios sociales de atención primaria del Ayuntamiento de València han sido desempeñadas con celeridad y en un tiempo mínimo, cumpliendo su cometido.

En base a todo ello, tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- Se ha incumplido el **plazo de 6 meses** para resolver la revisión del PIA (artículo 18 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), puesto que ha transcurrido **más de año y medio**.

- 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 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.

Además, consideramos 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, Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

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.

El acceso a los recursos y prestaciones vinculadas al sistema de atención a la dependencia está orientado a «la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, en un marco de efectiva igualdad de oportunidades» con el objetivo de, entre otros, «proporcionar 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.

De igual forma, la falta de concreción en los plazos de resolución por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda al referir «que existen factores que pueden alterar cualquier estimación como las urgencias de carácter social y la disponibilidad de plazas vacantes», genera aún mayor incertidumbre, si cabe, a la situación provocada.

Paradójicamente, a pesar de que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda informa que se le podría ofrecer a la persona en situación de dependencia una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía), refiere no haberlo hecho ni manifiesta previsión temporal para hacerlo.

En el caso que nos ocupa, se trata de una persona dependiente en grado 3, con 92 años, y que requiere del servicio de atención residencial para recibir el adecuado cuidado y atención a sus necesidades, habiendo transcurrido más de un año y medio desde la solicitud de dicho recurso.

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 en plazo y de adoptar cuantas medidas resulten oportunas y necesarias para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de las personas interesadas o el respeto a sus intereses legítimos, habilitando los medios personales y materiales que permitan cumplir con los plazos establecidos.

3. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión de su Programa Individual de Atención en este caso, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación económica o servicio solicitado.

4. **SUGERIMOS** que, tal y como la propia Administración ha reconocido, conforme al artículo 34 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, se oferte a la persona usuaria, como medida sustitutiva de la plaza pública, la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía) mientras no sea posible adjudicarle plaza pública, acorde a las preferencias PIA manifestadas.

5. **SUGERIMOS** que, tras más de año y medio de espera por parte de la persona dependiente, y tomando en especial consideración su edad y el hecho de que su situación de dependencia alcanza el máximo grado, proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución.

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