

"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 2403980
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora actualización prestaciones.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 21/10/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2403980. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en la actualización de los importes correspondientes a la Prestación Vinculada de Garantía al Servicio de Atención Residencial.

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

Transcurrido ampliamente el plazo, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no ha emitido informe alguno a la fecha de la firma de la presente resolución. 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 transcurrido 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

La investigación que hemos llevado a cabo a través de la información presentada por la persona promotora de la queja, y considerando que no disponemos del informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, arroja la siguiente información:

- Solicitó la revisión del importe correspondiente a la Prestación Vinculada de Garantía al Servicio de Atención Residencial el 22/02/2024
- El 16/09/2024, transcurridos 7 meses desde la presentación de la queja, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda remitió escrito de respuesta a la persona interesada,

indicándole que tales revisiones «se realizan por orden cronológico de presentación de solicitudes»

- Dicha respuesta, así como la ausencia de informe por parte de la Administración a las cuestiones planteadas por esta institución en la Resolución de inicio de investigación, impiden tener conocimiento respecto de los plazos aproximados en que se procederá a lo solicitado.

Atendiendo, en consecuencia, a la información de que disponemos, podemos concluir que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, ha vulnerado los derechos de la persona titular de la presente queja. 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.
- El artículo 18.7 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, que, expresamente, establece que la actualización del importe de las prestaciones económicas y de las correspondientes tasas por la prestación de servicios no tendrá carácter de revisión PIA.
- El plazo de resolución establecido en el artículo 21.3 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, dado que, no revistiendo carácter de revisión del PIA y, por lo tanto, no estando fijado el plazo máximo de resolución de la solicitud, éste será de **3 meses**.
- Se ha incumplido el **plazo máximo** establecido de **un mes** para dar respuesta a la reclamación interpuesta por la persona dependiente en febrero de 2024 (artículo 35 del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental).
- 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 las personas en situación de dependencia están orientadas a la consecución de una mejor calidad de vida con el objetivo final de proporcionarles 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. **SUGERIMOS** que, sin más demora, proceda a la resolución de la solicitud de aumento de la Prestación Económica Vinculada de Garantía al Servicio de Atención Residencial.

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