

"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 2404105
Materia Servicios sociales
Asunto Atención Dependencia. Demora prestaciones.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 29/10/2024 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 Benifaió (Valencia), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se adjuntaba documentación de la que podíamos extraer que tenía reconocida su situación de dependencia, con grado 1 de dependencia y concedida la prestación Cuidador no profesional. Asimismo, el 25/04/2023 solicitó una revisión de grado, siéndole reconocido un nuevo grado mediante resolución el 19/07/2023 (grado 2).

A su vez parece ser que, se solicitó nuevas preferencias PV Servicio de Prevención de la Situación y de Promoción de la autonomía Personal.

En el escrito de queja se solicitaba se resolviera el expediente de dependencia y se procediera al pago de la prestación.

Dado que la documentación aportada se encontraba incompleta, el 29/10/2024 mediante correo electrónico se le solicitó documentación para poder iniciar la investigación en esta institución. Dada la falta de respuesta el 04/11/2024 esta institución dictó Resolución de mejora, solicitándole por escrito dicha documentación.

Dado que la localidad de Benifaió había sido unas de las localidades afectadas por la DANA, procedimos a tramitar la queja con la documentación aportada inicialmente.

Por ello, el 18/11/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos remitiera un informe sobre este asunto, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo. Adjuntábamos toda la documentación aportada por el promotor.

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, no se ha solicitado

ninguna ampliación de plazo y transcurrido en exceso el mes inicial de plazo, la citada Administración no ha remitido el informe solicitado a esta institución.

2 Conclusiones de la investigación

Debemos destacar que la falta de respuesta de la Conselleria a nuestra solicitud de información nos ha impedido investigar adecuadamente las circunstancias que concurren en el caso, y los motivos de la demora en resolver el expediente de dependencia del titular de la queja.

No obstante, podemos concluir que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

En relación con el procedimiento de revisión de la situación de dependencia:

- El plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de la persona interesada (artículo 18.4 del Decreto 62/2017).

En relación con el procedimiento administrativo:

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la Ley 39/2015).

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.

Cabe añadir la Orden de servicio 1/2024 de la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores –por la concurrencia de circunstancias singulares y razones de interés público, social y humanitario– de preferencia en la tramitación en los expedientes de dependencia de las personas residentes en los municipios que se han visto afectados por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) iniciada en la Comunitat Valenciana el 29 de octubre de 2024.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. 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)
- 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.

El incumplimiento de estas obligaciones aumenta la incertidumbre que genera la falta de resolución. Además, amplía, aún más si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.

Por último, esta institución estima que, dado que la localidad de residencia de la persona interesada fue afectada directamente por la DANA, y atendiendo a la Orden de servicio 1/2024 de la Dirección General de Dependencia citada anteriormente, la Conselleria debería resolver el objeto de esta queja a la mayor urgencia posible.

3 Consideraciones a la Administración

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, no tenemos constancia de la resolución de la solicitud de reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad solicitado el 16/02/2024, que constituye el objeto de la queja.

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 revisión de Resolución del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a los servicios y prestaciones solicitadas, incluyendo los efectos retroactivos correspondientes.
6. 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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana