

"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 2404217
Materia Servicios sociales
Asunto Atención Dependencia. Demora revisión PIA (nuevas preferencias)

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 08/11/2024 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 Alicante (Alicante) y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se reclamaba la resolución del expediente de dependencia, tras solicitar el 05/07/2023 nuevas preferencias; en concreto, una prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

En dicho escrito indicaba que, teniendo reconocido un grado 3 de dependencia y concedida la prestación económica vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), renunció a la misma por ser ambas prestaciones incompatibles, por los que desde hace más de un año no percibe prestación económica alguna.

Por ello, el 13/11/2024 solicitamos al Ayuntamiento de Alicante y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos enviara sendos informes sobre este asunto. Tenemos constancia de la recepción de dicha solicitud por parte de la Conselleria el 21/11/2024.

El 22/11/2024 tuvo entrada el informe del Ayuntamiento informando básicamente que:

Que la fecha de grabación de la solicitud de reconocimiento de Nuevas Preferencia presentadas por la interesada es la de 5/07/2023.

El Informe Social ha sido realizado y grabado en el sistema ADA el 6/09/2023

El expediente se encuentra en este momento pendiente de dictar resolución acerca de las nuevas preferencias solicitadas, por la Dirección General de la Dependencia y de las Personas Mayores.

El 12/12/2024 tuvo entrada escrito de la Conselleria solicitando ampliación de plazo, que fue concedido mediante resolución en la misma fecha de registro.

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 plazo de la ampliación concedida, la citada Administración no ha remitido el informe solicitado a esta institución.

2 Conclusiones de la investigación

Debemos resolver si más información que la proporcionada por el Ayuntamiento de Alicante y la propia promotora de la queja.

En la actualidad dicho expediente, ya acumula una demora de más de 19 meses desde la presentación de la solicitud de nuevas preferencias (05/07/2023).

Por todo ello y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

En relación con el procedimiento de revisión del Programa Individual de Atención:

- El plazo de **6 meses para resolver la resolución de revisión PIA** desde la solicitud de la persona interesada (artículo 18.4 del Decreto 62/2017), acumulando ya más de 19 meses de demora.

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.

El incumplimiento de estas obligaciones amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.

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)
- El derecho a la 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.

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 proceda de manera urgente a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, con la nueva preferencia solicitada, prestación económica para cuidados en el entorno familiar, transcurridos más de 19 meses desde la presentación de dicha solicitud.
4. **SUGERIMOS** que, conforme a lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017, la Resolución de revisión PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

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