

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2404252
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 12/11/2024 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, y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, en fecha 08/09/2023, presentó una solicitud de revisión de su grado de dependencia, el 25/03/2024 ingresó en una residencia, y el 17/04/2024 recibió resolución de grado 3 (anteriormente tenía reconocido un grado 1). No obstante, no se había resuelto su programa individual de atención.

Por ello, el 15/11/2024 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.

Tras solicitar una ampliación del plazo inicialmente concedido, no recibimos el informe solicitado, por lo que el 12/02/2025 volvimos a solicitar un nuevo informe.

En fecha 14/02/2025 tuvo entrada el informe solicitado inicialmente el 15/11/2024, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 08 de septiembre de 2023 presentó una solicitud de revisión de la situación de dependencia, pero a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 3 de dependencia en resolución de 17 de abril de 2024, aún no se ha emitido la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA).

Constando en su expediente de dependencia como preferencia, según solicitud de nuevas preferencias de fecha de 27 de marzo de 2024, 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.

No obstante, el artículo 34 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, recoge que en el supuesto que no se disponga de plaza pública residencial adecuada al grado de dependencia en un radio de 20 km respecto al domicilio de la persona en situación de dependencia, se ofertará 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) 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”.

No es posible indicar una fecha ni un plazo aproximado para la resolución de esta solicitud ya que existen factores que pueden alterar cualquier estimación como las urgencias de carácter social y la disponibilidad de plazas vacantes.

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud del informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 21/11/2024; no obstante, y tras solicitar una ampliación del plazo inicialmente concedido, el Síndic de Greuges no lo recibió hasta el 14/02/2025.

La demora en la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

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 que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

Dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó mediante escrito de fecha 27/02/2025, comunicándonos que había renunciado a la plaza pública y había solicitado percibir una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial.

En ese sentido, solicitábamos a la persona interesada que nos remitiera la renuncia de la plaza pública (que mencionaba en su escrito), así como la presentación de la solicitud de una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, pero no remitió nada.

En fecha 10/04/2025 tuvo entrada en el Síndic de Greuges el informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 14/02/2025, en el que nos comunicaban lo mismo que en el informe reproducido anteriormente.

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud del informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 13/02/2025; no obstante, y tras solicitar una ampliación del plazo inicialmente concedido, el Síndic de Greuges no lo recibió hasta el 10/04/2025.

La demora en la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de

Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

2 Conclusiones de la investigación

De la documentación obrante en el expediente se desprende que:

- En fecha 08/09/2023 la persona interesada presenta una solicitud de revisión de su grado de dependencia.
- En fecha 25/03/2024 la persona dependiente ingresa en una residencia.
- En fecha 27/03/2024 se presenta una solicitud de nuevas preferencias, instando el servicio de atención residencial.
- En fecha 17/04/2024 le reconocieron un Grado 3 (anteriormente tenía un Grado 1).
- No se ha adecuado la prestación económica para cuidados en el entorno familiar al nuevo grado reconocido mediante resolución de fecha 17/04/2024.

Por tanto, en el expediente de dependencia de la persona interesada no se había resuelto la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, adecuándolo al nuevo grado reconocido, ni se había resuelto la solicitud de nuevas preferencias de fecha 27/03/2024.

En ese sentido 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 de la situación de dependencia:

- El plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA 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.

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 las obligaciones que la Administración tiene con la ciudadanía constituye 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 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

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges y atender a sus requerimientos de información.
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. **RECOMENDAMOS** que, cuando una solicitud se marque como servicio preferente el de servicio de atención residencial (SAR), se establezca un sistema de información inmediato sobre la opción de solicitar una prestación vinculada de garantía, explicando con detalle los requisitos a cumplir, la diferencia de este recurso con el solicitado, en qué consiste dicha prestación de garantía, su coste, y los recursos existentes.
6. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del programa individual de atención, de la persona interesada.

7. SUGERIMOS que en la Resolución del PIA se incluyan los efectos retroactivos correspondientes, de la prestación que tenía concedida y de las nuevas preferencias.

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