

"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 2404288
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 14/11/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2404288. El objeto de la queja era la demora en resolver el programa individual de atención (en adelante PIA) que se deriva del reconocimiento del Grado 2 de dependencia de la interesada, de 93 años de edad, que se resolvió el 22/04/2024.

En su solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia, de fecha 20/11/2023, se demandaba el servicio de atención residencial en la residencia de tercera edad Utiel, S.L.

De hecho, la interesada reside en dicho centro desde el 20/09/2023, costeándose la plaza por sus propios medios. Ello ha hecho que se encuentre en una situación de inminente agotamiento económico, a lo que se añade la vulnerabilidad de su avanzada edad.

Por ello, el 19/11/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

A pesar del tiempo transcurrido, no hemos recibido el preceptivo informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

En consecuencia, quisiéramos informar que se ha calificado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en la tramitación de esta queja, como no colaboradora, conforme al art. 39.1.a de la Ley 2/2021 que rige el funcionamiento del Síndic de Greuges, por no remitir el informe en el plazo establecido.

2 Conclusiones de la investigación

La falta de colaboración de la Conselleria nos ha impedido investigar sobre las circunstancias que han motivado la demora en la resolución del expediente de dependencia de la persona titular de esta queja. En cualquier caso, es evidente que se han superado con creces los plazos para resolverlo.

Si el motivo de la demora tuviera que ver con la falta de disponibilidad de plazas públicas en el centro solicitado, la Conselleria podría haberle ofertado una prestación vinculada de garantía para hacer frente al coste de una plaza concertada, pero esta actuación no se ha llevado a cabo y la interesada, que ya reside en la residencia solicitada, debe hacer frente al coste de la plaza en su totalidad.

Se da, además, la particularidad de que el municipio donde reside la titular de la queja, Utiel, es uno de los afectados por la DANA y la Conselleria se ha comprometido a agilizar los expedientes de dependencia de las personas residentes en estas zonas.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, atendiendo únicamente a la información aportada por la persona interesada, entendemos que se han producido los siguientes incumplimientos:

Con relación al 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, se han producido los siguientes incumplimientos:

- Se ha incumplido el plazo de tres meses para resolver el programa individual de atención completo desde la Resolución de grado (art. 15.5).
- Se ha incumplido el plazo de seis meses para hacer efectivo el correspondiente servicio o prestación, que tendrá efectos desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud inicial (artículo 15.6).
- No se ha ofertado a la interesada, conforme al art. 34 del mencionado Decreto, la prestación vinculada de garantía para hacer frente al coste de la plaza que ocupa actualmente.

Además, con relación a la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, es 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).
- 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 ello, concluimos que la Administración ha vulnerado los derechos de la persona titular de la queja. 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); y 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 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 y autonomía personal, a través 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.

Por último, esta institución estima que, dada la localidad de residencia de la persona interesada, afectada directamente por la DANA, resultaría oportuno que la Conselleria resolviera el objeto de esta queja a la mayor urgencia posible.

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.
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 Resolución del programa individual de atención, y la asignación de plaza residencial pública a la interesada.
6. Además, **SUGERIMOS** que, dada la localidad de residencia de la persona interesada, y cuando sólo resta la aprobación de la Resolución PIA, 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