

"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 2404310
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 18/11/2024 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 comunicaba que la persona interesada, se trasladó a Jijona desde la Comunidad de Madrid, en la que tenía reconocido un Grado 1. El 13/12/2023 presentó una solicitud de valoración de su situación de dependencia ante el Ayuntamiento de Jijona, pero desconocían si el consistorio había emitido una resolución de grado.

Del mismo modo se nos informaba que el 01/03/2024 se le había reconocido a la persona interesada el servicio de teleasistencia avanzada y el 26/03/2024 se le había concedido una plaza en el centro ocupacional de Jijona; no obstante, no se había resuelto sobre una prestación económica para cuidados en el entorno familiar, que también solicitó.

Por ello, el 20/11/2024 solicitamos al Ayuntamiento de Jijona y 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.

El consistorio, en su informe nos comunicaba lo siguiente:

- Se realizó solicitud de traslado desde Madrid a Jijona en julio de 2023.
- Se procedió al traslado y se abrió expediente de dependencia en la Comunidad Valenciana.
- Se le requirió a la persona interesada que presentase solicitud de nuevas preferencias ya que se mantenía la resolución de su grado 1 de dependencia de la Comunidad de Madrid.
- Se solicitaron los recursos de teleasistencia, prestación económica para cuidados en el entorno familiar y plaza en centro ocupacional.
- Hasta el momento se había notificado a la persona interesada resolución de teleasistencia y de plaza en centro ocupacional.

Tras solicitar una ampliación del plazo inicialmente concedido, el 06/02/2025 recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en el que nos comunicaban que se había emitido resolución respecto al servicio de teleasistencia y de plaza en centro ocupacional, quedando pendiente la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud del informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 22/11/2024, no obstante, no recibimos el mismo, tras solicitar una ampliación del plazo inicialmente concedido, hasta el 06/02/2025.

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 de ambos informes a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

De la documentación obrante en el expediente, se desprende que:

- La persona interesada, se trasladó a Jijona desde la Comunidad de Madrid, en la que tenía reconocido un Grado 1.
- La solicitud que fue presentada el 13/12/2023 se tramitó como nuevas preferencias en el programa individual de atención de la persona interesada, solicitando el servicio de teleasistencia, una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y una plaza en un centro ocupacional.
- Se ha resuelto el PIA respecto al servicio de teleasistencia y respecto a una plaza en un centro ocupacional.
- Queda pendiente la resolución del PIA respecto una prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

2 Conclusiones de la investigación

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 el nuevo PIA, respecto a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar, 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.

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 Sindic 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. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, respecto a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar.
6. **SUGERIMOS** que la Resolución de revisión de 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