

"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 2404375
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demoras

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 22/11/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2404375. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en dar respuesta a su solicitud de 23/04/2024 relativa al traslado de centro residencial.

Por ello, solicitamos el 12/12/2024 a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos remitiera un informe sobre este asunto. Solicitó una ampliación de plazo, la cual fue denegada, en la que hicimos constar en la resolución de denegación:

la demora en dar respuesta a la solicitud de traslado de centro residencial presentada el 23/04/2024 y a la cual la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no ha dado respuesta alguna y, en segundo lugar, que la localidad de residencia de la persona dependiente es uno de los municipios afectados por la DANA y declarados preferentes por la Orden de Servicio 1/2024 de la D.G. de Dependencia y de las Personas Mayores

Transcurrido ampliamente el plazo inicial para emitir el informe, no se ha obtenido respuesta a la petición formulada.

Según el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando transcurrido el plazo de un mes no se facilite la información o la documentación solicitada. Esta actitud permite al Síndic adoptar una serie de medidas para evidenciar esa mala praxis e intentar reconducir dicha situación. 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 de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

2 Conclusiones de la investigación

La investigación que hemos llevado a cabo a través de la información presentada por la promotora de la queja, y considerando que no disponemos del informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, arroja la siguiente información:

- La persona promotora de la queja obtuvo reconocimiento relativo a su situación de dependencia en grado 2 mediante Resolución de 08/08/2022 de la Dirección General de Atención Primaria y Autonomía Personal.
- El 15/12/2022 se resolvió el Programa Individual de Atención, concediéndole el Servicio de Atención Residencial.
- El 23/04/2024 solicitó el traslado a otro centro residencial, sin respuesta alguna por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.
- La familia manifiesta en su queja las dificultades que, tras la DANA, tienen para poder visitar al titular del expediente de dependencia.

Atendiendo, en consecuencia, a la información de que disponemos, podemos concluir que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha vulnerado los derechos de la persona promotora de la queja. En concreto:

- Se ha incumplido la obligación de responder por escrito a las peticiones de informe formuladas por esta institución en el **plazo de 1 mes**, no habiendo solicitado ampliación de plazo tal y como permite la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.
- Se ha incumplido el **plazo máximo establecido** en la norma reguladora del correspondiente procedimiento para resolver y notificar dicha resolución (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Se ha **vulnerado 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 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, cuyo objetivo final es, entre otros, proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida. Por el contrario, la privación de estos derivada de 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.

En el caso que nos ocupa se trata, además, de una persona en situación de dependencia en grado 2 procedente de uno de los municipios más afectados por la DANA, por lo que instamos a que se dé preferencia en la tramitación atendiendo a la instrucción enviada el pasado 7 de noviembre relativa a la priorización de resolución de expedientes de municipios de la zona afectada por la riada.

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 la Resolución del expediente, tomando en consideración la instrucción existente al respecto, de 7 de noviembre de 2024, en relación con las personas dependientes procedentes de municipios afectados por la DANA.

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