

"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 2404624
Materia Servicios sociales
Asunto Atención Dependencia. Demora revisión PIA (SAR).

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 13/12/2024 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 Albal (Valencia) y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se hacía referencia a que, teniendo la titular de la queja un grado 3 de dependencia reconocido y PIA aprobado, el 30/03/2023 presentó una solicitud de nuevas preferencias (Servicio de Atención Residencial) pero dada la falta de plazas disponibles presentó el 18/08/2024 solicitud de una prestación vinculada al servicio de atención residencia, de garantía, sin que hubiera recibido respuesta alguna.

Esta era la segunda queja tramitada por esta institución por el mismo motivo (2402047) y qué a raíz del informe de la Administración en el que se le indicaba a la persona titular la posibilidad de solicitar la prestación vinculada de garantía, presentó dicha solicitud en agosto de 2024.

Reclamaba la resolución del expediente de dependencia cuya demora alcanzaba ya, los 20 meses.

Admitida la queja, el 18/12/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, que en el plazo de un remitiera un informe detallado sobre los hechos denunciados. Tenemos constancia de la recepción de dicha solicitud por parte de la Conselleria el 21/11/2024.

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 un mes, sin ser solicitada ampliación de plazo, 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 la titular y la documentación que consta en la queja anterior.

Debemos mostrar nuestro más absoluto desacuerdo con la actuación de la Conselleria dado que si a la solicitud presentada por la titular el 30/03/2023 mostrando su preferencia por el servicio de atención residencial (SAR) la propia Administración le indica que, debido a la falta de plazas de residencia, se solicite una prestación vinculada al servicio de atención residencial, de garantía, para agilizar el ingreso en centro residencial ya han transcurrido más de seis meses desde esa última solicitud, pero casi un año, marzo de 2023, desde que presento la solicitud inicial y el expediente sigue pendiente de resolución.

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 de la situación de dependencia:

- El plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de la persona interesada (artículo 18.4 del Decreto 62/2017), pues ha transcurrido casi un año.

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 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

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, 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. **RECOMENDAMOS** que si la persona beneficiaria, se encuentra ingresada en una residencia con la que la Administración tiene convenio de plazas y cumple los requisitos establecidos en el Catálogo de Servicios (grados 2 y 3), se le asigne la plaza ya ocupada.
4. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud de nuevas preferencias (el 18/10/2023), proceda, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución aprobatoria de revisión de PIA de la persona dependiente (prestación vinculada al servicio de atención residencial y/o de garantía), incluyendo los correspondientes efectos retroactivos de la prestación.
5. Además, **SUGERIMOS**, dada la localidad de residencia de la persona interesada, y cuando sólo resta la aprobación de la Resolución de revisión de PIA 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