

"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 2404691
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 19/12/2024 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, y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada presentó, el 08/05/2023, una solicitud de revisión de su grado de dependencia. El 02/05/2024, le reconocieron un Grado 3 (anteriormente tenía reconocido un Grado 1); no obstante, no se había resuelto su programa individual de atención (en adelante PIA), adecuándolo al nuevo grado reconocido.

Por ello, 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, recibimos el informe de la Conselleria, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 08 de mayo de 2023, presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia pero, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 3 de dependencia en resolución de 02 de mayo de 2024, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) para actualizar la prestación económica que está percibiendo a este Grado. No obstante, se estima que la correspondiente resolución será emitida en un plazo no superior a 3 meses, salvo incidencia no prevista.

Por otra parte, consta en el expediente que con fecha con fecha 06 de junio de 2024, presentó una solicitud de nuevas preferencias (servicio de atención residencial) y con fecha 09 de diciembre de 2024, desde el órgano competente se requirió a la persona interesada, documentación preceptiva y necesaria para continuar con la tramitación de esta solicitud (aportar en el nuevo modelo de preferencias), indicando:

“Observaciones: EL DOCUMENTO DE NUEVAS PREFERENCIAS NO ESTA VIGENTE
NUEVO DOCUMENTO DESDE 1-6-24”

En el momento de elaborar este informe este requerimiento no consta como atendido en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA»

Dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó, en el sentido de comunicarnos que la solicitud de nuevas preferencias (Servicio de Atención Residencial) se encontraba presentada desde junio de 2024 telemáticamente y de forma presencial desde diciembre de 2024.

2 Conclusiones de la investigación

La presente queja se inició debido a la falta de resolución del PIA de la persona interesada adecuándolo al nuevo grado reconocido mediante fecha 02/05/2024, no obstante, hemos tenido conocimiento, a raíz del escrito de alegaciones de la persona interesada y del informe remitido por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que se presentó una solicitud de nuevas preferencias el 06/06/2024, Servicio de Atención Residencial.

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 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. **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.
4. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del nuevo programa individual de atención de la persona interesada, adecuándolo al nuevo grado reconocido mediante resolución de 02/05/2024 y que en la misma se incluyan los efectos retroactivos correspondientes.
5. **SUGERIMOS** que, proceda a resolver la solicitud de nuevas preferencias que fueron solicitadas el 06/06/2024, Servicio de atención Residencial.

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