

"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 2500036
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión grado

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 07/01/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500036. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver la solicitud de revisión de grado de dependencia, presentada el 19/08/2024.

En la resolución de inicio de investigación se hacía constar, según manifestaciones de la persona promotora de la queja, que el dependiente había sufrido un importante empeoramiento de su estado de salud, derivando en su ingreso en el Hospital Sant Vicent del Raspeig.

Además, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, no ha resuelto el Programa Individual de Atención (en adelante, PIA) desde el 24/04/2023, que presentó la solicitud de reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas, objeto igualmente de queja que está tramitándose en esta institución, y sin que la Administración se haya comprometido a su resolución.

Por ello, solicitamos el 22/01/2025 a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el que, en el plazo de un mes, nos remitieran un informe sobre este asunto. La Conselleria solicitó, el 20/02/2025, ampliación de plazo, que fue denegada por Resolución de 25/02/2025, fundamentada en los hechos anteriormente expuestos. Transcurrido ampliamente el plazo inicial concedido, 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

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, careciendo del informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. 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** (artículo 31.2 Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana).
- Se ha incumplido el **plazo de 3 meses** para resolver la revisión de grado (artículo 14.3 del 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) habiendo transcurrido **7 meses desde la solicitud**
- 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).
- Se ha incumplido el **principio de responsabilidad pública** por el cual los poderes públicos tienen la obligación de garantizar la existencia y mantenimiento de un Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales que asegure el ejercicio de los derechos reconocidos (artículo 6.1. apartado b, de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana).
- No se ha dado cumplimiento a uno de los objetivos fundamentales del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, que se orienta a **proteger y atender**, de forma personalizada y continuada, a las personas, familias o unidades de convivencia que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad, **dependencia** o conflicto (artículo 8.1. apartado e, de la Ley 3/2019 de servicios sociales).
- Se ha **vulnerado el derecho a obtener una respuesta diligente y eficaz** ante su demanda y obtener resolución a su demanda en un plazo máximo (artículo 10.1. de la Ley 3/2019 de servicios sociales).

Las diferentes resoluciones emitidas desde esta institución en las resoluciones derivadas de las demoras en la tramitación de los expedientes de dependencia revelan cómo, la inactividad por parte de las Administraciones competentes puede llegar a suponer la conculcación de derechos de las personas más vulnerables, como es el caso de aquellas en situación de dependencia, a las cuales tales administraciones deberían, prioritariamente, proteger.

Los incumplimientos en los plazos implican una desatención de las necesidades más fundamentales de una ciudadanía que acude en su demanda precisamente reclamando cuidado y amparo en aspectos y cuestiones vitales, puesto que impiden y dificultan el acceso a unos servicios y prestaciones básicos que precisan para disfrutar de una calidad de vida digna y adecuada.

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 diarias a las que se enfrentan, impidiéndoles

con ello el pleno disfrute de los derechos reconocidos, lo que a todas luces afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

El caso que nos ocupa en la presente queja viene esperando resolución de su Programa Individual de Atención más de 20 meses y, por tanto, sin acceso a través de la Administración pública, a los servicios y prestaciones que solicitó, algo que ya sido abordado en la queja 202403596. A ello se añade la demora en la revisión del grado de dependencia de más de 7 meses, objeto de la presente queja.

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 emitir la correspondiente Resolución revisión de grado.
4. **RECOMENDAMOS** que, juntamente con la Resolución de grado, emita la correspondiente Resolución del Programa Individual de Atención, adaptado ya al nuevo grado concedido y con los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

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