

"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 2500094
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora nuevas preferencias

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 10/01/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500094. La persona interesada presentaba una queja por demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver la solicitud de nuevas preferencias presentada en enero de 2024.

Por ello, el 04/02/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto. La Administración solicitó ampliación de plazo argumentando, como viene siendo habitual en las demoras relativas a los expedientes de dependencia, «el gran volumen de trabajo que, actualmente, está llevando a cabo la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores, así como la dificultad en la gestión de los expedientes de las personas dependientes».

Dado que la persona promotora de la queja reside en uno de los municipios afectados por la DANA 2024, y existe la [Orden de Servicio 1/2024 de la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores relativa a la priorización de los expedientes pertenecientes a personas residentes en dichos municipios](#), se denegó la ampliación de plazo solicitada.

El informe de la Conselleria tuvo entrada en esta institución el 28/03/2025, transcurrido ampliamente el plazo establecido.

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 trascurrido 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

En su informe, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda viene a confirmar lo expuesto por la persona promotora de la queja; esto es: que a pesar de tener constancia de la solicitud de nuevas preferencias instando a la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial desde hace ya 13 meses, todavía no ha resuelto el correspondiente PIA que le permitiría a la persona en situación de dependencia tener acceso a lo solicitado.

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:

- Se ha **incumplido el plazo de 6 meses** para resolver la revisión del PIA (artículo 18.4 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) dado que ha transcurrido **más de un año** 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 **vulnerado el derecho** de las personas usuarias del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales 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).
- 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).
- Se ha **incumplido el principio de promoción de la autonomía y desarrollo personal**, según el cual, las Administraciones competentes facilitarán los medios necesarios para que las personas dispongan libremente de los apoyos y de las condiciones más convenientes para desarrollar sus proyectos vitales (artículo 6.2. apartado b, de la Ley 3/2019 de servicios sociales).
- 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).

Una vez más, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda argumenta, en relación con las importantes demoras que vienen produciéndose en cuestiones que afectan directamente al reconocimiento y materialización de los derechos de las personas en situación de dependencia, el «elevado número de procedimientos», algo que, según lo manifestado en el informe recibido, impide

no solo la resolución en plazo y conforme al procedimiento legalmente establecido, sino también prever cuándo resolverá y, por tanto, facilitará el ejercicio de los derechos legalmente reconocidos.

Esta manera de proceder supone, como se viene insistiendo desde esta institución en las numerosas quejas sobre la materia, una **conculcación de derechos de aquellas personas más vulnerables** a las cuales precisamente la Administración **debería, prioritariamente, proteger**, algo que no sucede cuando el acceso a sus derechos se ve obstaculizado de manera continuada y reiterativa.

Estos incumplimientos 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. Personas sin recursos suficientes para enfrentar las situaciones de extrema vulnerabilidad por las que atraviesan y que requieren de la protección de un sistema público cuyo fundamento se encuentra, precisamente, en la atención a tales situaciones.

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.

En el caso que nos ocupa se trata, **además**, de una persona en situación de dependencia **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 Orden de Servicio 1/2024 de la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores.

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. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
4. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del Programa Individual de Atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente

a las prestaciones y servicios solicitados acorde al grado reconocido; en este caso: la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial.

- 5. RECOMENDAMOS** que, dada la localidad de residencia de la persona interesada, afectada por la DANA, y atendiendo a los criterios de prioridad recogidos en la Orden de Servicio 1/2024 de la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores, la Conselleria resuelva el objeto de esta queja a la mayor urgencia posible.
- 6. SUGERIMOS** que, como buena praxis, informe, llegado el momento, a la persona interesada del derecho a reclamar los correspondientes intereses de demora, derecho contemplado en la Ley de Hacienda Pública 1/2015, Ley 1/2015, de 6 de febrero, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones.

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