

"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 2500190
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora grado y PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 16/01/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500190. La persona interesada presentaba una queja por la demora en el expediente de dependencia iniciado mediante solicitud de reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas presentada el 21/03/2024.

Por ello, solicitamos el 22/01/2025 al Ayuntamiento de Ibi y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el que, en el plazo de un mes, nos remitieran un informe sobre este asunto. Transcurrido ampliamente dicho plazo, no se ha obtenido respuesta por parte de ninguna de las Administraciones a la petición formulada ni tampoco solicitud de ampliación de plazo.

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 de los informes solicitados al Ayuntamiento de Ibi y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, arroja la siguiente información:

- La persona titular de la queja solicitó hace ya casi un año, el 21/03/2024, solicitud de reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

- En la solicitud formulada, manifestaba como preferencias en el Programa Individual de Atención (en adelante, PIA), Centro de Día de Ibi, así como la Prestación Económica vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio.
- La persona en situación de dependencia ha sufrido, en los últimos años, un deterioro importante de su salud y su movilidad.
- La persona que venía haciendo las funciones de cuidadora principal, su mujer, se encuentra afectada por la enfermedad de Alzheimer y, además, venía haciéndose cargo de otro familiar dependiente, su hermano.
- En estos momentos y estas circunstancias, la familia extensa de las tres personas dependientes (cuyos expedientes, todos ellos, acumulan importantes demoras por parte de las Administraciones competentes, impidiéndoles el acceso a los recursos necesarios) se encuentra totalmente desbordada ante la necesidad de atender a tres personas en situación de dependencia, sin ningún apoyo por parte de los servicios sociales de atención primaria del Ayuntamiento de Ibi ni de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

Atendiendo, en consecuencia, a la información de que disponemos, podemos concluir que el Ayuntamiento de Ibi y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, han 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 de 3 meses** para emitir resolución del grado de dependencia (artículo 11.4 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 **un año desde la solicitud**.
- Se ha incumplido el **plazo máximo de 6 meses** para emitir resolución del Programa Individual de Atención (artículo 15.6 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 **un año**.
- 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).
- 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 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).

Como viene insistiendo desde esta institución en las resoluciones derivadas de las demoras en la tramitación de los expedientes de dependencia, la inactividad por parte de las Administraciones competentes supone una conculcación de derechos de aquellas personas precisamente más vulnerables a las cuales tales administraciones deberían, prioritariamente, proteger.

Así lo recoge, efectivamente, la ley que regula el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales del cual, sendas administraciones interpeladas en la presente queja, el Ayuntamiento de Ibi y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, forman parte y a las cuales obliga.

Los incumplimientos de ambas administraciones 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.

Los servicios sociales de atención primaria del Ayuntamiento de Ibi ya han sido objeto de investigación por parte de esta institución en relación con las importantes demoras que se producen en la valoración de personas en situación de dependencia. Precisamente la [Queja de oficio nº 202450006](#), iniciada el 05/07/2024, aborda la afectación que las graves deficiencias en el funcionamiento tienen de manera directa en los expedientes de dependencia.

El caso que nos ocupa en la presente queja es de gran relevancia puesto que en una misma unidad familiar se encuentran 2 personas en situación de dependencia a la espera de los recursos necesarios por parte de las administraciones local y autonómica, y en el cual los familiares se ven

inmersos en una situación de gran sobrecarga por tener que asumir todos los cuidados y atenciones sin el menor respaldo público.

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 resolver el expediente, emitiendo tanto la resolución de grado, cuando disponga de la valoración, como del PIA solicitado.
4. **RECOMENDAMOS** que, atendiendo al principio de responsabilidad pública del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, acuerde con el Ayuntamiento de Ibi el esfuerzo necesario de los medios materiales y humanos, para asegurar el ejercicio de los derechos reconocidos a las personas en situación de dependencia.

AL AYUNTAMIENTO DE IBI:

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. **RECOMENDAMOS** que revise la estructura municipal de los servicios sociales de atención primaria destinados a la atención a la promoción de la autonomía personal y adopte las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación, así como para la atención adecuada de las necesidades de la población en situación de dependencia.
3. **SUGERIMOS** que, en cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, asegure el ejercicio de las competencias en la prestación de la atención primaria de carácter básico, dentro de la cual se encuentra el servicio de atención a la promoción de la autonomía personal.

4. **RECOMENDAMOS** que, atendiendo al principio de responsabilidad pública del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, acuerde con la Conselleria el esfuerzo necesario de los medios materiales y humanos, para asegurar el ejercicio de los derechos reconocidos a las personas en situación de dependencia.
5. **SUGERIMOS** que proceda con urgencia a valorar a la persona dependiente y remita su resultado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

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