

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2500236
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora reconocimiento de grado

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 20/01/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500236. La persona interesada presentaba una queja por la demora en la tramitación de su expediente de dependencia, cuya solicitud presentó el 04/09/2024.

Por ello, el 13/02/2025 nos dirigimos a sendas administraciones competentes, el Ayuntamiento de Sant Vicent del Raspeig y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda para que, en el plazo de un mes, nos informaran sobre los hechos expuestos en la queja.

El informe del Ayuntamiento se registró el 06/02/2025, recogiendo, en resumen, que:

- La solicitud fue grabada en el aplicativo informático el 29/10/2024.
- La solicitud adolece de errores en los formularios presentados, así como de falta de documentación necesaria para su tramitación, indicando que se había contactado con la persona para su subsanación y, a la vista de que los errores permanecían, se había procedido a emitir con fecha 31/01/2025 un requerimiento escrito, indicándole nuevamente las actuaciones que tiene pendientes realizar para poder proseguir con la tramitación de su expediente.

Trasladamos esta información a la persona promotora de la queja por si deseaba presentar alegaciones. En su escrito, que adjunto se remite, manifestó haber presentado la documentación con anterioridad al requerimiento de 31/01/2025 y asegurar que el expediente se encontraba completo.

Respecto del informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, y tras solicitar ampliación de plazo, tuvo entrada el 21/03/2025, haciendo constar que

...aunque los Servicios Sociales Generales del Ayuntamiento de Sant Vicent del Raspeig han iniciado su grabación en la aplicación informática «ADA» dicha grabación aún no ha sido finalizada, es por ello que esta solicitud aún no ha podido ser revisada por el departamento competente de esta Conselleria para su validación o no, según proceda.

Nuevamente dimos traslado a la persona promotora de la queja por si deseaba presentar alegaciones, manifestando su disconformidad con la falta de concreción respecto de la fecha de resolución.

Atendiendo a la información recabada, el 15/04/2025 solicitamos nuevamente a sendas administraciones información respecto a las siguientes cuestiones:

AL AYUNTAMIENTO DE SANT VICENT DEL RASPEIG:

1. Informe si el expediente se encuentra completo, tal y como asegura la persona promotora de la queja o si, por el contrario, requiere de documentación y subsanación, en cuyo caso, indique de manera concreta y específica los documentos a subsanar.
2. En caso de que el expediente se encuentre completo, indique una fecha aproximada de valoración y de emisión del correspondiente informe.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. Indique plazo previsto de resolución de grado una vez cuente con el informe preceptivo de los servicios sociales de atención primaria.
2. Informe del tiempo medio de demora existente en la resolución de los PIA una vez el expediente se encuentra completo.

La recepción de esta nueva petición de informe consta, en el caso de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, el 16/04/2025 y, en el caso del Ayuntamiento de Sant Vicent del Raspeig, el 22/04/2025. Por su parte, la Conselleria solicitó, el 15/05/2025, ampliación de plazo para remitir su informe; ampliación que le fue concedida.

A pesar de ello, ninguna de las dos administraciones ha dado respuesta a la petición de informe formulada por esta institución. 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, y considerando que no disponemos de los informes solicitados a las administraciones competentes concluimos que las Administraciones investigadas han incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

En relación con el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia:

- Se ha **incumplido el plazo de 3 meses establecido para dictar y notificar** resolución expresa sobre el reconocimiento de la **situación de dependencia y el grado** de la misma (artículo 11 del Decreto 62/2017 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).

- Se ha **incumplido el plazo máximo de 6 meses** para resolver sobre los servicios y prestaciones solicitados (artículo 15 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).

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).
- El **derecho a los servicios y prestaciones** en materia de promoción de la autonomía personal y atención a la situación de dependencia en los términos y plazos establecidos.

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:

AL AYUNTAMIENTO DE SANT VICENT DEL RASPEIG:

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 cumplir los plazos establecidos en las leyes.
3. **SUGERIMOS** que, dado que ha transcurrido el plazo máximo establecido, proceda de manera urgente, si todavía no lo ha hecho, a valorar a la persona en situación de dependencia y emitir el correspondiente informe que le permita -si procede- el reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.
4. **RECOMENDAMOS** que se adopten las medidas necesarias para que la tramitación de la solicitud, junto con el informe social y la valoración de las personas en situación de dependencia, se lleven a cabo dentro de los plazos establecidos para dar respuesta a la ciudadanía.

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, dado que ha transcurrido el plazo máximo establecido, proceda de manera urgente a emitir y notificar a la persona interesada la correspondiente Resolución de grado en el momento que cuente con la valoración de los servicios sociales
4. **RECOMENDAMOS** que, igualmente, proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del Programa Individual de Atención en este caso, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación económica o servicio solicitado.
5. **SUGERIMOS** que la Resolución del Programa Individual de Atención incluya los efectos retroactivos correspondientes.

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