

"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	2500273
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Revisión PIA. Demora. Plaza residencial. Centro de día municipal. Falta de respuesta.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 21/01/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500273, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, de 96 años, con domicilio en València (Valencia).

En el escrito se nos comunicaba que el interesado, que tenía reconocido un grado 2 de dependencia desde el 03/01/2020, solicitó, por agravamiento, una revisión de su grado en julio de 2022 y la Conselleria le asignó un Grado 3 el 30/08/2023. Sin embargo, a pesar de esta variación de grado, la Conselleria no había revisado todavía de oficio el PIA (prestación económica de apoyo a cuidador no profesional) y el interesado seguía percibiendo una prestación acorde al grado 2 y no al grado 3, a la que tenía derecho desde enero de 2023.

Además, en agosto de 2023, solicitó como nueva preferencia una plaza en un centro residencial a la Conselleria competente y no había recibido respuesta alguna sobre dicha solicitud, como tampoco a las reclamaciones que había presentado.

Por otra parte, ante la falta de ayudas, también solicitó una plaza en Centro de Día al Ayuntamiento de València el 17/08/2023 y tampoco había recibido respuesta alguna, a pesar de haber transcurrido más de 17 meses.

Por ello, el 21/01/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de València que, en el plazo de un mes, nos enviaran sendos informes sobre estas cuestiones. La Conselleria solicitó el 20/02/2025 una ampliación del plazo para responder que se le denegó porque la elevada edad de la persona interesada, 96 años, exigía de la administración una urgente resolución de este expediente de dependencia.

El Ayuntamiento de València nos remitió un informe en plazo con estas ideas:

- La previsión de acceso a una plaza en un Centro de Día municipal se estima en torno a tres meses, dependiendo de las vacantes que se produzcan en alguno de los Centros de Día municipales.
- Listas de espera:
 - o Centro de Día municipal para personas mayores dependientes o con necesidades socio sanitarias "La Amistad": 298 personas en lista de espera.
 - o Centro de Día municipal para personas mayores dependientes o con necesidades socio sanitarias "Arniches": 244 personas en lista de espera.

- Los Centros de Día municipales para personas mayores dependientes o con necesidades socio sanitarias “Tres Forques” y “La Purísima” están sujetos a la modalidad de contrato programa y su lista de espera se gestiona desde la Dirección Territorial de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda de la Vicepresidencia primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda de la Generalitat Valenciana.
- El interesado ocupa el puesto el 142 en el Centro de Día municipal para personas mayores dependientes o con necesidades socio sanitarias “La Amistad” y el puesto número 54 en el Centro de Día Municipal para personas mayores dependientes o con necesidades socio sanitarias Arniches.
- Se ha contactado directamente con su hija, en fecha 5 febrero 2025, para la realización del diagnóstico de la situación socio familiar y aportar posibilidades de apoyo a sus necesidades. La situación se ha valorado de prioritaria.

Dimos traslado del informe municipal a la persona interesada por si estimaba oportuno realizar alegaciones.

Respecto a la falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a nuestra solicitud de información, hemos de indicar que, 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.

2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, limitada a los datos aportados por la persona interesada y a lo comunicado por el Ayuntamiento de València, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- Se ha incumplido el plazo de seis meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de la persona interesada (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), cuando han transcurrido 20 meses desde la solicitud de revisión de grado y de PIA.
- 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).

Toda la ciudadanía tiene derecho a que las Administraciones públicas traten sus asuntos en un plazo razonable y a gozar de servicios públicos de calidad (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de

la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea).

Esta institución insiste en que el incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene para con la ciudadanía constituyen un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La privación de los servicios y prestaciones a que tienen derecho estos ya sea por la demora 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, y ello no hace sino incrementar el sufrimiento y dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente las personas dependientes y sus familias. La persona dependiente, de 96 años de edad, lo es en un grado 3 desde agosto de 2023, y continúa percibiendo una prestación correspondiente a una dependencia en grado 2, con los consiguientes perjuicios.

Además, no sólo no ha conseguido una plaza en un centro residencial, sino que tampoco, a cargo del Ayuntamiento, se le ha facilitado una plaza en Centro de Día.

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. **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.
5. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a un servicio de atención residencial.
6. **SUGERIMOS** que la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes desde los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud.

7. **SUGERIMOS** que oferte a la persona interesada una prestación vinculada a un servicio de atención residencial o de garantía, por si fuera de su interés, ante la demora en acceder a una plaza residencial.

AL AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA:

8. **RECOMENDAMOS** que apueste por la creación de un mayor número de plazas en centros de día, recurso demandado por muchas personas con dependencia que desean seguir residiendo en su domicilio, pero necesitan de atención, cuidados y estímulos diarios en manos de profesionales.
9. **SUGERIMOS** que, dado que ha estimado priorizar la atención a la persona interesada por las circunstancias que en ella concurren, agilice las ayudas pertinentes que compensen o mitiguen la falta de plaza de centro de día.

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