

"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 2500366
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Incidencia prestaciones.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 27/01/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500366. La persona interesada presentaba una queja por la demora en resolver la solicitud de nuevas preferencias presentadas el 19/08/2021.

Con fecha 29/05/2024 la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda le requirió documentación necesaria para tramitar su expediente, cosa que hizo el 16/06/2024.

Sin embargo, con fecha 23/12/2024, ha recibido notificación de la Conselleria en la que se le indicaba que, tras efectuar requerimiento de documentación y no haber sido esta aportada, se cerraba su petición de preferencias por la imposibilidad de resolver el recurso complementario solicitado.

La interesada acreditaba en su queja, mediante el correspondiente justificante de presentación en el Registro del Ayuntamiento de Elche, que **sí presentó, a través de su representante, la documentación requerida con fecha 15/06/2024.**

La situación es especialmente perjudicial para la interesada si se tiene en cuenta que la demora se refiere a una solicitud presentada el 19/08/2021 y que no había sido atendida.

Por ello, el 03/02/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En particular, solicitábamos información sobre los siguientes extremos:

1. Motivos de no haber tenido en cuenta la documentación presentada por la representante de la interesada, en su expediente de dependencia con fecha 15/06/2024 (Nº de registro 2024077392).
2. Actuaciones previstas para subsanar el error y retrotraer las actuaciones llevadas a cabo en el presente expediente al momento en el que se desestimó erróneamente su solicitud.
3. Fecha prevista para resolver la prestación solicitada por la interesada el 19/08/2021.
4. Cualquier otra información que resulte relevante para la tramitación de la queja.

Sin embargo, hasta la fecha no hemos recibido el preceptivo informe de la Conselleria dando cuenta de la información solicitada.

En consecuencia, hemos calificado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda como no colaboradora, conforme al art. 39.1.a de la Ley 2/2021 del Síndic de Greuges, al no haber remitido la información solicitada en los plazos establecidos.

2 Conclusiones de la investigación

La falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos ha impedido investigar sobre las circunstancias que concurren en el expediente de dependencia de la interesada.

En base a la información aportada por la persona promotora de la queja podemos concluir que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no sólo no tramitó en plazo la solicitud de nuevas preferencias presentada el 19/08/2021, sino que, además, no había custodiado y administrado adecuadamente la documentación presentada por la ciudadana, y, en diciembre de 2024, había archivado, el procedimiento iniciado, al no disponer de la documentación requerida con fecha 29/05/2024.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los siguientes preceptos legales:

Respecto a la tramitación del expediente de dependencia:

- 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).

Respecto al 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 21.2 de la Ley 39/2015).
- El artículo 29 de la mencionada ley, que establece que los términos y plazos establecidos en la Leyes son obligatorios.
- Los art. 16 y 17 de la mencionada ley, relativos al registro, administración y custodia de la documentación.

En consecuencia, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona en situación de dependencia. 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 servicios y prestaciones que contempla la normativa vigente para las personas en situación de dependencia.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges y remitir la documentación solicitada en los plazos establecidos.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** custodiar y administrar adecuadamente la documentación aportada por la ciudadanía.
4. **SUGERIMOS** que, una vez acreditado que la persona interesada había presentado en tiempo y forma la documentación solicitada, retrotraiga las actuaciones hasta el momento anterior al archivo del procedimiento y resuelva las nuevas preferencias de la persona titular de la queja.
5. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido, se resuelva el expediente con carácter de urgencia.

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