

"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 2500460
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora Tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 03/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos comunicaba que la persona interesada, de 83 años de edad, en fecha 15/05/2023 presentó una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia, el 26/01/2024 le reconocieron un Grado 2 y el 07/05/2024 una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio.

La persona interesada, al no recibir el pago de la prestación que le fue reconocida y hacerse cargo de los importes del Servicio de Ayuda a Domicilio, y debido a la falta de recursos, presentó una solicitud de nuevas preferencias, una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y no ha recibido respuesta.

Por ello, el 06/02/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos remitiera un informe sobre este asunto, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

Tras solicitar una ampliación del plazo inicialmente concedido, el cual fue denegado debido a que la persona dependiente reside en uno de los municipios afectados por la DANA, los cuales fueron declarados preferentes por la Orden de Servicio 1/2024 de la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores, en fecha 31/03/2025, fuera del plazo concedido, recibimos el informe solicitado, en el que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente de dependencia a nombre de (...), con fecha 7 de mayo de 2024, se resolvió aprobar su Programa Individual de Atención (PIA) en el que se le reconoce el derecho a una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio con una cuantía mensual de 675 euros.

En dicha resolución se determina que esta prestación económica tendrá efectos desde el día en que la interesada acredite que empieza a disfrutar del Servicio de Ayuda a Domicilio, quedando en todo caso condicionada a la vinculación de la misma a las empresas prestadoras de Servicios de Ayuda a Domicilio (SAD) que se encuentren debidamente acreditadas para la prestación de dicho servicio y cuenten con la correspondiente autorización administrativa para su funcionamiento.

Esta documentación acreditativa no consta en el expediente; sin embargo, en fecha 28 de junio de 2024 solicitó la revocación de su Programa Individual de Atención (PIA) y presentó una instancia de nuevas preferencias (prestación económica para cuidados en el entorno

familiar y apoyo a cuidadores no profesionales). No obstante, a fecha de elaboración de este informe no se ha emitido resolución al respecto.

En este sentido se comunica que la resolución de las solicitudes de dependencia se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas en asuntos de homogénea naturaleza, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

No obstante, por Orden de servicio 1/2024 de esta Dirección General se ha acordado –por la concurrencia de circunstancias singulares y razones de interés público, social y humanitario– la preferencia en la tramitación en los expedientes de dependencia de las personas residentes en los municipios que, como el suyo, se han visto afectados por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) iniciada en la Comunitat Valenciana el 29 de octubre de 2024.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó, en el sentido de comunicarnos que solicitaron la revocación del PIA de una prestación económica vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio, ya que le comunicaron que debía pagar inicialmente el servicio, por lo que al no disponer de recursos presentaron, el 28/06/2024, la revocación de la presentación reconocida y una solicitud de nuevas preferencias, una prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud del informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 11/02/2025, no obstante, no recibimos el mismo hasta el 31/03/2025, fuera del plazo concedido.

La demora en remitir el informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

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 que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

2 Conclusiones de la investigación

De la documentación obrante en el expediente se desprende que el motivo de la queja es la falta de respuesta a la solicitud de nuevas preferencias (prestación económica para cuidados en el entorno familiar) que fue presentada el 28/06/2024.

Por tanto, tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

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

- El plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de la persona interesada (artículo 18.4 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).

Asimismo, la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, prevé que todos los expedientes de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia.

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)
- Cuantos **derechos tiene reconocidos** por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a **las personas en situación de dependencia**.

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.

Por último, esta institución estima que, dada la edad de la persona interesada y la localidad de su residencia, afectada directamente por la DANA, resultaría oportuno que la Conselleria resolviera el objeto de esta queja a la mayor urgencia posible.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges y atender a sus requerimientos de información.
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 del nuevo programa individual de atención de la persona interesada, respecto a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar que fue solicitada el 28/06/2024.
6. **SUGERIMOS** que la Resolución del nuevo PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.
7. Además, **SUGERIMOS**, dada la localidad de residencia de la persona interesada, resuelva el objeto de esta queja a la mayor urgencia posible.

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