

"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 2500532
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Nuevas preferencias. Demora.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 05/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500532, en el que se nos comunicaba que la interesada, dependiente con un grado 2 reconocido, solicitó el 31/05/2024 nuevas preferencias en su Programa Individual de Atención (PIA). El día antes, 30/05/2024, había renunciado al Servicio de Ayuda Domiciliaria público que disfrutaba. Su nueva preferencia es una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidador no profesional. Sin embargo, la revisión del PIA se estaba demorando ya más de 8 meses y durante ese tiempo no ha tenido acceso a ningún recurso ni prestación para atender su situación.

La interesada tenía reconocido un grado 1 de dependencia desde 2019, y el 30/10/2022 solicitó revisión por agravamiento, concediéndole el actual grado 2 el 22/11/2022.

Por ello, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto. La Conselleria solicitó una ampliación del plazo para responder que se le concedió, por un mes, al día siguiente. Sin embargo, agotada dicha prórroga ampliamente, continuábamos sin recibir la respuesta solicitada.

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

Con la información que disponemos, entendemos que:

- 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).

- 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).

El incumplimiento de estas obligaciones aumenta la incertidumbre que genera la falta de resolución, y amplía, aún más si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.

Además, con relación a la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, es oportuno recordar que los términos y plazos establecidos en las leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos (artículo 29).

La persona interesada renunció a la prestación que percibía sobre un servicio de atención domiciliaria el día antes de solicitar nuevas preferencias, confiando en una rápida resolución de la Conselleria sobre su petición. Sin embargo, ha transcurrido más de 8 meses y la Conselleria no ha resuelto sobre la prestación económica solicitada, por lo que no disfruta, en su grado 2 de dependencia, de ningún servicio o recurso o prestación que le atienda.

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 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 reconocimiento de los servicios y prestaciones a que tienen derecho las personas en situación de dependencia están orientadas a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, cuyo objetivo final es facilitar su permanencia en su medio habitual siempre a través 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:

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 del nuevo PIA adecuándolo a las nuevas preferencias manifestadas.
6. **SUGERIMOS** que la Resolución del nuevo 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