

"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 2500621
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 10/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500621. En el escrito se recogía la queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver la totalidad de las preferencias manifestadas en la solicitud de reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas formulada el 02/10/2023.

Según la documentación presentada en la queja, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda emitió Resolución de grado 1 el 20/05/2024 y, tres días después, el 23/05/2024, Resolución de concesión del servicio de Teleasistencia Avanzada, sin pronunciarse respecto a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar solicitada al mismo tiempo que el servicio de teleasistencia.

Por ello, solicitamos el 20/02/2025 a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el que, en el plazo de un mes, nos remitieran un informe sobre este asunto. Transcurrido ampliamente dicho plazo, no se ha obtenido respuesta a la petición formulada ni tampoco solicitud de ampliación de plazo para la remisión del mismo.

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

La investigación que hemos llevado a cabo a través de la información presentada por la promotora de la queja, y considerando que no disponemos del informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, arroja la siguiente información:

- La promotora de la queja obtuvo reconocimiento relativo a su situación de dependencia en grado 1 mediante Resolución de 20/05/2024 de la Dirección General competente, con 4 meses de demora respecto del plazo de 3 meses establecido en el procedimiento regulador.

- El 23/05/2024, dicha dirección General resolvió parcialmente el PIA para concederle el servicio de Teleasistencia Avanzada, 1 mes después del plazo máximo establecido, y sin resolver la totalidad de las preferencias manifestadas por la persona en situación de dependencia.

Atendiendo, en consecuencia, a la información de que disponemos, podemos concluir que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha vulnerado los derechos de la persona en situación de dependencia. En concreto:

- Se ha **incumplido el plazo máximo de 3 meses** para resolver y notificar el grado de dependencia (artículo 11.4 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) puesto que la Administración resolvió 7 meses después de la solicitud.
- Se ha **incumplido el plazo de 6 meses** para resolver el PIA (artículo 15.5. del Decreto 62/2017) habiendo **transcurrido 16 meses** desde la solicitud.
- Se ha **incumplido la obligación de Resolución automática del PIA** con la totalidad de las preferencias compatibles expresadas por la persona en situación de dependencia, (artículo 15.1 del Decreto 62/2017).
- 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).
- Se ha **vulnerado 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).
- Se ha **incumplido el principio de responsabilidad pública** por el cual los poderes públicos tienen la obligación de **garantizar** la existencia y mantenimiento de **un Sistema Público** Valenciano de Servicios Sociales **que asegure el ejercicio de los derechos** reconocidos (artículo 6.1. apartado b, de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana).
- Se ha **incumplido el principio de promoción de la autonomía y desarrollo personal**, según el cual, las Administraciones competentes **facilitarán los medios** necesarios para que las personas dispongan libremente de los apoyos y de las condiciones más convenientes para desarrollar sus proyectos vitales (artículo 6.2. apartado b, de la Ley 3/2019 de servicios sociales).
- **No se ha dado cumplimiento** a uno de los objetivos fundamentales del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, que se orienta a **proteger y atender**, de forma personalizada y **continuada**, a las personas, familias o unidades de convivencia que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad, **dependencia** o conflicto (artículo 8.1. apartado e, de la Ley 3/2019 de servicios sociales).

- Se ha **vulnerado el derecho de las personas usuarias del Sistema Público Valenciano** de Servicios Sociales a obtener una **respuesta diligente y eficaz** ante su demanda y obtener resolución a su demanda en un plazo máximo (artículo 10.1. de la Ley 3/2019 de servicios sociales).

Como se viene insistiendo desde esta institución en las resoluciones derivadas de las demoras en la tramitación de los expedientes de dependencia, la inactividad por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda supone una conculcación de derechos de aquellas personas más vulnerables a las cuales precisamente la Administración debería, prioritariamente, proteger. Así lo recoge, efectivamente, la ley que regula el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

Estos incumplimientos implican una desatención de las necesidades más fundamentales de una ciudadanía que acude en su demanda precisamente reclamando cuidado y amparo en aspectos y cuestiones vitales. Personas sin recursos suficientes para enfrentar las situaciones de extrema vulnerabilidad por las que atraviesan y que requieren de la protección de un sistema público cuyo fundamento se encuentra, precisamente, en la atención a tales situaciones.

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 diarias a las que se enfrentan, impidiéndoles con ello el pleno disfrute de los derechos reconocidos, lo que a todas luces afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

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** 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 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.
4. **RECOMENDAMOS** 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