

"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 2500675
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora pagos.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 13/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500675. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en abonar el importe correspondiente reconocido por resolución de la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores de fecha 26/10/2023, relativo a los atrasos de una prestación Económica Vinculada al Servicio de Atención Residencial cuyo importe se concreta en 5.837,76 €.

Por ello, el 24/02/2025 solicitamos 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 persona 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 persona en situación de dependencia solicitó el reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas el 16/04/2021 y fue valorada con grado 2 el 27/08/2021.

- El Programa Individual de Atención (PIA) fue aprobado por resolución de fecha 07/12/2022, más de un año y medio después de la solicitud.
- En la resolución PIA se le concedió el Servicio de Atención Residencial (en adelante, SAR) en la residencia para Personas Mayores Dependientes San Ramón Senior de Picassent.
- La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda resolvió, también en diciembre de 2022 iniciar el procedimiento para reconocer en favor de la persona titular del expediente, los derechos económicos derivados de la atención que recibió desde la fecha de efectos económicos de la solicitud hasta la fecha en que se le concedió el SAR.
- Casi un año después, el 26/10/2023, le fueron reconocidos con carácter de atrasos la prestación económica que reclama: el derecho al cobro de una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Residencia correspondiente al periodo de tiempo comprendido entre el 17/10/2021 y el 06/12/2022, por un importe de 5.837,76 €.
- La persona procede de uno de los municipios afectados por la DANA el pasado octubre de 2024.

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 promotora de la queja. En concreto:

- Se ha **incumplido el plazo de 6 meses** para resolver y notificar el PIA, (artículo 15 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) **habiendo transcurrido 20 meses** desde la solicitud.
- 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 Derechos Fundamentales de la Unión Europea).

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.

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 por parte de la Administración les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades más básicas.

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 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, determinando que sus actuaciones deben estar orientadas, entre otros, a **la protección y atención**, 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).

Según el **principio de responsabilidad pública** recogido en la referida ley, los poderes públicos valencianos 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**, como es el caso, de las personas en situación de dependencia, debiendo facilitar los medios necesarios para que las personas dispongan libremente de los apoyos y de las condiciones más convenientes para desarrollar sus proyectos vitales, acorde también al **principio de promoción de la autonomía y desarrollo personal** que debe regir en las administraciones públicas competentes.

En el caso que nos ocupa se trata, además, de una persona en situación de dependencia procedente de uno de los municipios más afectados por la DANA, por lo que instamos a que se dé preferencia en la tramitación atendiendo a la Orden de servicio 1/2024 de la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores.

Por último, cabe especificar que no corresponde a esta institución realizar una suplantación de las responsabilidades que vienen atribuidas a la Conselleria, pues es a ella a quien corresponde cumplir con sus deberes y obligaciones, y en consecuencia paliar las deficiencias detectadas. Sin embargo, es función del Síndic de Greuges velar por el derecho a una buena administración lo que le permite controlar y vigilar la actividad de quienes, al frente de sus responsabilidades, tienen el deber de servir con objetividad los intereses generales y actuar con sometimiento pleno a la ley y al derecho para hacer efectivo el mandato derivado del artículo 103.1 de la Constitución.

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. **RECOMENDAMOS** que, atendiendo a la Resolución de la propia Administración de 26/10/2023, proceda de manera inmediata al abono del importe reconocido correspondiente al periodo de tiempo comprendido entre el 17/10/2021 y el 06/12/2022, por un importe de 5.837,76 €
4. **SUGERIMOS** que informe a la persona de la posibilidad de reclamar los correspondientes intereses de demora, según lo recogido en la legislación vigente.

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