

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2500826
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 24/02/2025 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 informaba que la persona interesada, en fecha 27/06/2024 le reconocieron un grado 1 de su situación de dependencia y el 28/06/2024 el servicio de teleasistencia, pero no se había resuelto sobre el segundo recurso o prestación solicitada.

Del mismo modo nos comunicaba que el 09/08/2024, al no estar conforme con la resolución de grado 1, presentó una reclamación, de la que no había obtenido respuesta.

Por último, informábamos que la persona interesada reside en una población afectada por la DANA, por lo que confiaba que se resolvieran sus solicitudes lo antes posible.

Por ello, el 27/02/2025 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 fecha 14/04/2025 tuvo entrada el informe solicitado a la Conselleria, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 13 de febrero de 2024 presentó una solicitud de revisión de la situación de dependencia pero a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 1 de dependencia en resolución de 27 de junio de 2024, aún no se ha resuelto el Programa Individual de Atención (PIA) que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.

En este sentido se comunica que la resolución del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

Asimismo, se comunica que 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.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de revisión del PIA en plazo, cabe indicar que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

Sobre los puntos 4 y 5, según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 10 de octubre de 2024 se ha dictado resolución desestimando la reclamación previa presentada por la interesada y confirmando en todos sus términos la resolución de 27 de junio de 2024 de revisión del grado (se mantiene Grado 1).

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.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna alegación.

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud del informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 28/02/2025, no obstante, no recibimos el mismo hasta el 14/04/2025, 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 la persona interesada presentó el 13/02/2024 una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia (no una solicitud de revisión, como manifiesta la Conselleria), siéndole reconocido un Grado 1 mediante resolución de fecha 27/06/2024, y el 28/06/2024 el servicio de teleasistencia, no obstante, no se resolvió el PIA del segundo recurso o prestación solicitada.

Por último, ante la disconformidad del grado reconocido, el 09/08/2024 la persona interesada presentó una reclamación, la cual fue resuelta el 10/10/2024

Por tanto, el objeto de la presente queja es la falta de resolución del PIA de la persona interesada, y en ese sentido consideramos que la Administración ha incumplido los siguientes preceptos:

En relación con el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que establece el procedimiento para el reconocimiento del grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas:

- El plazo máximo de 3 meses para dictar la resolución de grado, desde la fecha de registro de la solicitud en el órgano competente (art. 11.4)
- El plazo máximo de 3 meses desde la fecha de la resolución de grado (29/02/2024) en el que ha de dictarse y notificarse la resolución aprobatoria del PIA (artículo 15.5 del Decreto 62/2017).
- Se ha incumplido el plazo de seis meses para hacer efectivo el correspondiente servicio o prestación, que tendrá efectos desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud inicial (art. 15.6)

En relación con la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- La obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21.2).
- El artículo 29, que establece que los términos y plazos establecidos en la Leyes son obligatorios.

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.

En consecuencia, 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).
- El derecho subjetivo al reconocimiento de la situación de dependencia y al acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

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 el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para eliminar la anomalía en la tramitación de los expedientes.
3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia (el 13/02/2024), proceda, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución aprobatoria del PIA de la persona dependiente.
4. **SUGERIMOS** que la resolución PIA incluya, de conformidad con lo previsto en el artículo 16 del Decreto 62/2017, los efectos retroactivos que pudiesen corresponder a la persona dependiente.

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