

"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 2500924
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 28/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500924, en el que se nos comunicaba que el interesado, que adolece de una grave enfermedad mental, solicitó el 25/03/2022 el reconocimiento de su situación de dependencia y se le asignó un grado 1 el 08/01/2024.

La Conselleria competente no le había reconocido todavía ni el derecho al servicio de prevención y promoción que solicitó (CRIS de Elche) ni el servicio de atención domiciliaria. El 02/04/2024 se le asignó el servicio de teleasistencia, pero todavía no estaba instalado. El interesado vive solo y necesita, dada su enfermedad, apoyo y atención en sus rutinas diarias.

Por ello, el 04/03/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre la grave demora en aprobar la Resolución PIA completa. La Conselleria solicitó una ampliación del plazo para responder que se le denegó dada la situación de grave vulnerabilidad del interesado. Sin embargo, recibimos su respuesta fuera de plazo.

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.

En su informe se nos comunicó lo siguiente:

Que (...) aún no se ha emitido resolución sobre los otros recursos solicitados (Servicio de Ayuda a Domicilio y un Servicio en Centro de Rehabilitación e Integración Social-CRIS).

En cuanto a la instalación del servicio de teleasistencia, consultado el departamento correspondiente, se comunica que la empresa contratada por esta Conselleria para la

prestación del servicio intentó contactar, al teléfono proporcionado por el interesado, durante los meses de mayo, junio y agosto de 2024, no obteniendo respuesta, por lo que se va a volver a intentar contactar; en caso de no poder hacerlo, se notificará al interesado la baja en el servicio. En caso de haberse producido una modificación en el teléfono de contacto, la persona interesada deberá comunicarlo a los servicios sociales de su municipio para que sea tenido en cuenta.

Constando en su expediente de dependencia como segunda preferencia el servicio de ayuda a domicilio, cabe informar que la gestión de dicho servicio público corresponde a los Servicios Sociales Generales del Ayuntamiento donde está empadronada la persona titular del expediente y su concesión está sujeta a la posibilidad de atender nuevos usuarios por parte de la entidad local.

No obstante, cabe la alternativa de que el interesado, si así lo desea, opte por una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio mediante la presentación de una nueva solicitud de preferencias, (...).

Si se opta por una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio será el beneficiario de la prestación quien contratará el servicio con la empresa acreditada elegida. Esta prestación es nominativa y la recibe directamente la persona dependiente que será quien efectuará el pago a la empresa; si bien para recibirla deberá acreditar que al menos recibe el número de horas mínimo establecido en su PIA mediante el contrato suscrito con la empresa acreditada.

(...) En cuanto al tercer recurso solicitado, servicio de prevención y promoción, le informamos que por parte de la unidad administrativa competente se está analizando la disponibilidad de plazas y en cuanto exista una plaza disponible se pondrá en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención; en lo relacionado con la disponibilidad de plazas y listas de espera de los CRIS, se estará a lo que informe el centro directivo competente.

Remitimos el informe completo al interesado y alegó que no solicitaba la prestación vinculada por que debería abonar durante unos meses el coste del servicio hasta que la Conselleria le resolviera dicho PIA, no disponiendo capacidad económica para hacerlo.

2 Conclusiones de la investigación

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

- Se ha incumplido el plazo de seis meses para resolver la aprobación del PIA desde la solicitud de la persona interesada (artículo 15.6 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. Además, amplía, aún más si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias. La persona dependiente lo es en un grado 1 desde enero de 2024. Han transcurrido, por tanto, 16 meses y continúa sin percibir ni el servicio de prevención y promoción que solicitó (CRIS de Elche) ni el servicio de atención domiciliaria, con los consiguientes perjuicios.

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 en plazo 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 programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a un servicio de prevención y promoción y a un servicio de atención domiciliaria, ambos compatibles.
6. **SUGERIMOS** que la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes desde los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia.

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