

"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 2500998
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 06/03/2025 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 comunicaba que la persona interesada reside en la Residencia San Ramon en Picassent, y el 30/12/2022 presentó una solicitud de nuevas preferencias, Servicio de Atención Residencial, solicitando como preferencia la residencia donde vive desde 2016. No obstante, no había recibido ninguna resolución.

Del mismo modo se nos comunicaba que la persona titular tiene reconocido un Grado 2, pero no se había adecuado la cuantía que percibe en la prestación que tiene reconocida, en cumplimiento del Real Decreto 675/2023 de 18 de julio, que fija los importes máximos correspondientes a las prestaciones de dependencia.

Por ello, el 11/03/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos remitiera un informe sobre este asunto, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

En fecha 08/05/2025 tuvo entrada el informe solicitado, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...) mediante resolución de 1 de diciembre de 2023 se resolvió la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA), actualizando el importe de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial a la cuantía prevista en el RD 675/2023 (747,25 euros) con fecha de efectos desde el día 1 de agosto de 2023.

En las bases de datos de esta Conselleria consta que el interesado está percibiendo mensualmente esta cuantía desde enero de 2024, si bien el pago de la nómina correspondiente a diciembre de 2023 y los atrasos reconocidos (1605,65 euros) se ordenó el día 28 de agosto de 2024.

Por otro lado, según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 30 de diciembre de 2022, presentó unas nuevas preferencias instando al reconocimiento de un servicio de atención residencial en lugar de la prestación económica que tiene reconocida, pero a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención.

Constando en su expediente de dependencia como nueva preferencia el servicio de

atención residencial, le informamos que por parte de la unidad administrativa competente se está analizando la priorización de centros solicitados y en cuanto exista una plaza disponible que se ajuste a la misma se pondrá en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención.

No obstante, el artículo 34 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, recoge que en el supuesto que no se disponga de plaza pública residencial adecuada al grado de dependencia en un radio de 20 km respecto al domicilio de la persona en situación de dependencia, se ofertará a la persona usuaria, como medida sustitutiva de la plaza pública, la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía) para aquellas plazas cuyo coste real cumpla con lo estipulado en el apartado segundo de este artículo según lo recogido en la modificación introducida por el artículo 5 del Decreto 102/2022, de 5 de agosto, del Consell. El importe de la citada prestación garantiza el acceso a un recurso de atención residencial en igualdad de condiciones económicas que los beneficiarios de una plaza pública o sostenida con fondos públicos, quedando garantizado al usuario para sus gastos personales las posibles pagas extraordinarias y el correspondiente “dinero de bolsillo”.

En el momento de elaborar este informe no consta en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» que se haya ofertado esta prestación.

En cuanto a la circunstancia de que la persona que formula la queja reside en un municipio afectado por la Dana iniciada en la Comunitat Valenciana el 29 de octubre de 2024, cabe comunicar que la Orden de servicio 1/2024 de esta Dirección General acordó –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 estos municipios afectados, indicando expresamente que dicha priorización comprende las resoluciones PIA de servicio de atención residencial para personas mayores, en los términos señalados por el Protocolo de actuación, de fecha 1 de noviembre de 2024, para el procedimiento de emergencia social en la asignación de plazas residenciales del SPVSS para personas mayores afectadas por la DANA.

Atendiendo a todas estas consideraciones, en estos momentos no es posible indicar una fecha ni un plazo aproximado para la resolución de esta solicitud, ya que existen factores que pueden alterar cualquier estimación como las urgencias de carácter social y la disponibilidad de plazas vacantes.

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud del informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 14/03/2025; no obstante, el Síndic de Greuges no lo recibió hasta el 08/05/2025.

La demora en la respuesta 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:

- En fecha 30/12/2022, la persona interesada, presenta una solicitud de nuevas preferencias, instando el servicio de atención residencial, en la residencia donde reside desde el 2016.
- En fecha 01/12/2023 se adecuo la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, que tenía reconocida la persona interesada, a la cuantía prevista en el RD 675/2023, con fecha de efectos desde el 01/08/2023.

Por tanto, en el expediente de dependencia de la persona interesada se desprende que no se ha resuelto la solicitud de nuevas preferencias de fecha 30/12/2022, en la que instaba el servicio de atención residencial.

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

En relación con el procedimiento de revisión de la situación de dependencia:

- El plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA de la persona interesada (artículo 18.4 del Decreto 62/2017).

En relación con el procedimiento administrativo:

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la Ley 39/2015).

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.

Por todo ello, 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)

- Cuantos **derechos tiene reconocidos** por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a **las personas en situación de dependencia**.

El incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene con la ciudadanía constituye 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 acceso a los recursos y prestaciones vinculadas al sistema de atención a la dependencia está orientado a «la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, en un marco de efectiva igualdad de oportunidades» con el objetivo de, entre otros, «proporcionar 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 LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges y atender a sus requerimientos de información.
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. **RECOMENDAMOS** que, cuando una solicitud se marque como servicio preferente el de servicio de atención residencial (SAR), se establezca un sistema de información inmediato sobre la opción de solicitar una prestación vinculada de garantía, explicando con detalle los requisitos a cumplir, la diferencia de este recurso con el solicitado, en qué consiste dicha prestación de garantía, su coste, y los recursos existentes.
6. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del nuevo programa individual de atención, de la persona interesada.

7. SUGERIMOS que en la Resolución del PIA se incluyan 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