SÍNDIC DE GREUGES
COMUNITAT VALENCIANA

"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	**2501319**
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Demora revisión PIA SAR

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 28/03/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501319. La persona interesada presentaba una queja por la demora en la tramitación de su expediente.

La interesada solicitó con fecha 15/01/2024 la revisión del Grado 1 de dependencia que tenía reconocido desde el 08/08/2022, ante el grave deterioro tanto físico como cognitivo que presentaba. En esa misma fecha presentó la solicitud de cambio de recurso, demandado el servicio de atención residencial (SAR).

Con fecha 11/03/2024 se le notificó la revisión del grado, reconociéndole un Grado 3, pero hasta la fecha no se había resuelto el nuevo programa individual de atención (PIA).

Conviene señalar que, ante el agravamiento de la situación, en febrero de 2024, la interesada ingresó en el centro residencial La Saleta de Anna, a la que se ha adaptado bien, y consta un informe social de la Mancomunidad de la Canal de Navarrés de fecha 14/02/2024 en el cual se solicitaba que se le asignara con urgencia una plaza residencial pública.

Ante la falta de respuesta, con fecha 07/02/2025, se presentó la solicitud de tramitación de urgencia del expediente y el 21/02/2025, la solicitud de urgencia SAR (Servicio de atención residencial) para personas en situación de dependencia, ambos suscritos por la Trabajador/a Social de Servicios Sociales de Atención Primaria de Anna.

En dichos informes se refería que estaba resultando insostenible seguir haciendo frente al coste de la plaza pero que la situación sanitaria y familiar hacía inviable que la interesada dejara la plaza residencial, ya que la familia extensa no estaba en situación de cuidarla en su domicilio y, si retornara, quedaría en situación de desprotección.

Por ello, el 07/04/2025, 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 particular, solicitábamos información sobre los siguientes extremos:

1. Estado del expediente de dependencia de la persona titular de la queja.

2. Motivos de la demora en resolver la solicitud de nuevas preferencias de la interesada, de fecha 15/01/2024 por la que demandaba el servicio de atención residencial.

3. Si constan en su expediente las reiteradas solicitudes de trámite de urgencia de los servicios sociales municipales de fecha 14/02/2024, 07/02/2025 y 21/02/2025 y, en caso afirmativo, motivos de que no se haya tenido en cuenta.

4. Indique en qué lugar de la lista de espera se encuentra la interesada para acceder a una plaza pública, fecha de entrada de la última solicitud del SAR atendida para asignar una plaza pública en las residencias solicitadas y previsión temporal para atender la solicitud de la interesada.

5. Señale si, en caso de no disponer de plaza pública residencial, se ha ofertado a la interesada, por si fuera de su interés, la posibilidad de percibir una prestación vinculada de garantía, en la plaza que ocupa actualmente como medida sustitutiva de la plaza pública, conforme al art. 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.

6. Aporte cualquier otra información que resulte relevante para la tramitación de la queja

Sin embargo, hasta la fecha, superado el plazo establecido, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no ha dado respuesta a nuestro requerimiento, lo que nos ha llevado a calificarla como no colaboradora, conforme al art. 39.1.a de la Ley 2/2021 del Síndic de Greuges.

2 Conclusiones de la investigación

En primer lugar, debemos destacar que la falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en la tramitación de esta queja nos ha impedido investigar sobre las actuaciones llevadas a cabo en el expediente de dependencia de la persona titular de la queja.

En cualquier caso, y a la vista de la fecha en la que se presentó la solicitud de nuevas preferencias, es evidente el retraso en la tramitación del expediente de dependencia de la persona titular de la queja, lo que está causando un evidente perjuicio.

A la vista de la información de la que disponemos, concluimos que la Administración ha incurrido en los siguientes incumplimientos:

- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la fecha de la solicitud de nuevas preferencias de la persona interesada, el 15/01/2024 (artículo 18.4 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).

- No consta que se haya ofertado a la interesada una prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía, conforme al art. 34 del mencionado decreto.

- 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).

- Se han incumplido los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la Ley 39/2015).

Por ello, concluimos que la Administración ha vulnerado los derechos de la interesada. En concreto, 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).

- Cuantos derechos tienen reconocidos por ley las personas en situación de dependencia.

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 dictar resolución expresa y notificarla, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.

2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dar respuesta a los requerimientos de información del Síndic de Greuges.

3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud de nuevas preferencias (15/01/2024), proceda, de manera urgente, a emitir la correspondiente Resolución de revisión del PIA.

4. **SUGERIMOS** que la resolución incluya los efectos retroactivos que pudieran corresponderle.

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