

"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 2501779
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 06/05/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501779. La persona interesada presentaba una queja por la demora en la resolución del expediente de dependencia, procedente de las Islas Baleares, presentado el 16/08/2024 relativo a una persona menor de edad, con grado 3 de dependencia reconocido por parte de la Dirección General de Atención a la Dependencia del Gobierno de las Islas Baleares, percibiendo la prestación económica por cuidados en el entorno familiar

La persona menor de edad titular del expediente de dependencia tiene, además, un grado de discapacidad reconocido del 75%, con movilidad reducida y la necesidad de concurso de tercera persona.

Tras requerimiento de documentación, la persona interesada presentaba justificante de haber subsanado la misma el 12/12/2024 sin que, en el momento de presentación de la queja, 5 meses después, tuviera conocimiento del estado del expediente.

Por ello, el 12/05/2025 solicitamos a las administraciones competentes, el Ayuntamiento de Alicante y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El informe del Ayuntamiento de Alicante, a pesar de haber solicitado expresamente «informe de manera detallada del estado del expediente», tan solo recogía en su informe:

El expediente de dependencia de (...) se encuentra completo, pendiente de notificar al interesado la resolución PIA por parte de la Conselleria; No existiendo trámites pendientes por parte de esta administración

Respecto a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, transcurrido ampliamente dicho plazo, no se ha obtenido respuesta a la petición formulada ni tampoco solicitud de ampliación de plazo para su elaboración y remisión.

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 promotora de la queja, y considerando que no disponemos del informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, arroja/revela la siguiente información:

Atendiendo, a la información de que disponemos, podemos concluir que las administraciones investigadas han incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

En relación con 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 de 6 meses** (artículo 18 del Decreto 62/2017 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) para resolver el nuevo PIA que debe determinarse en los casos en los que la persona solicitante tuviera reconocido un recurso en la comunidad autónoma de origen

En relación con el procedimiento administrativo:

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

Por todo ello, concluimos que **se han vulnerado los derechos de la persona menor de edad en situación de dependencia**. 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).
- Se ha **vulnerado el derecho subjetivo** al reconocimiento de situación de dependencia y acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de cumplir los plazos establecidos en las leyes.
2. **RECOMENDAMOS** que se adopten las medidas necesarias para que la tramitación de los expedientes de personas en situación de dependencia se lleve a cabo dentro de los plazos establecidos para dar respuesta a la ciudadanía.

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. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del Programa Individual de Atención en este caso, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación económica o servicio solicitado.
4. **SUGERIMOS** que la Resolución del Programa Individual de Atención incluya 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