

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

Queja	2400239
Materia	Servicios sociales,
Asunto	Dependencia. Demora revisión grado. Aumento PVSAD.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración,

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, la persona promotora de la queja (hija de la persona dependiente de 86 años de edad) presentó un escrito que fue registrado el 22/01/2024, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se planteaban dos cuestiones distintas:

1. De un lado, la falta de resolución de la solicitud de revisión de grado de la persona dependiente, que había sido presentada el 04/02/022, en el Ayuntamiento de Alicante, con número de registro E2022012091.

En relación con esta cuestión la promotora de la queja señaló telefónicamente al personal de la Oficina de Atención Ciudadana de esta institución que fue valorada antes del verano del año 2022, pero que nunca llegó a recibir la resolución de grado.

2. De otro, la falta de respuesta a la solicitud de aumento de la Prestación Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio, que fue presentada el 07/07/2023, en el Ayuntamiento de Alicante, con número de registro E2023086173.

Admitida a trámite la queja y de acuerdo con lo previsto en art. 31 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, el 25/01/2024 esta institución solicitó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, remitiera un informe sobre este asunto y, en particular, que informara sobre las siguientes cuestiones:

1. Estado del procedimiento de revisión de grado de la persona dependiente, iniciado hace prácticamente un año y causas por las que no se ha notificado a la interesada su resolución.
2. Causas por las que no se ha resuelto la solicitud de aumento de la prestación económica presentada en el mes de julio.
3. Previsión temporal en que se notificará a la interesada la resolución de los dos procedimientos iniciados.

El 06/03/2024 registramos de entrada el informe de la Conselleria, en los siguientes términos:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 04 de febrero de 2022 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 2 de dependencia en resolución de 09 de diciembre de 2022, aún no se ha resuelto su Programa Individual de Atención (PIA) para adecuar la prestación al nuevo grado de dependencia reconocido.

Dado el plazo transcurrido desde que presentó su solicitud, nuestra intención es emitir la resolución de revisión del Programa Individual de Atención antes del transcurso del primer semestre del año 2024, siempre y cuando el expediente esté completo.

En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con esta persona por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

La resolución de grado de fecha 09 de diciembre de 2022 consta como entregada el día 26 de enero de 2023.

Referente a la solicitud de revisión de importe que presentó el 7 de julio de 2023, se comunica que la resolución de revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, garantizando en todo caso el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

Si durante la fase de instrucción del procedimiento se detecta la falta o la necesidad de subsanar algún documento para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con esta persona por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

En cuanto a las causas que han impedido que se hayan emitido las resoluciones de revisión 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.

Dicha información fue trasladada a la promotora de la queja el 06/03/2024, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución de consideraciones.

No obstante, telefónicamente nos confirmó que no ha habido ningún cambio sustancial y que no se ha resuelto ninguna de las dos cuestiones que nos planteó.

2 Consideraciones a la Administración

En relación con la demora en la emisión de la Resolución de revisión del PIA para adecuar la prestación que percibe la persona dependiente al nuevo grado que le fue reconocido por Resolución de 09/12/2022, debemos dejar constancia de que, si bien la Conselleria manifestó su intención de resolver antes del transcurso del primer semestre de 2024, se ha excedido, con creces, el plazo de 6 meses legalmente establecido para ello, pues han transcurrido más de 26 meses desde que se iniciara este procedimiento.

A estos efectos, recordamos que el Decreto 62/2017, 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, dispone en el artículo 18 (que regula la revisión del PIA), que:

La fecha de efectividad del nuevo recurso será la de la resolución de revisión y si esta no se produce dentro de los seis meses posteriores a la solicitud de la persona en situación de dependencia, la fecha de efectividad se producirá a los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud.

Por otro lado, en relación con la segunda de las cuestiones objeto de análisis en esta queja (falta de respuesta a la solicitud de aumento del importe de la Prestación Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio), el Decreto 102/2022, de 5 de agosto, del Consell, por el que se modifica el Decreto 62/201, mejora la intensidad del servicio de ayuda a domicilio (SAD) y el importe de su prestación vinculada (PVSAD) y establece en su disposición transitoria primera que:

En el caso de las personas con prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio resuelta a 31/12/22, podrán solicitar la revisión del importe de la misma siempre que presenten contrato actualizado, acompañado cuando sea necesario de la correspondiente prescripción, que justifique un importe mensual igual o superior al indicado en el anexo IV.

Por otro lado, el Decreto 62/2017 dispone en su art. 18.7 que:

(...) la actualización del importe de las prestaciones económicas y de las correspondientes tasas por la prestación de servicios no tendrá carácter de revisión PIA.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece la obligación de resolver en un plazo máximo de tres meses cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo (art. 21.3).

En el caso que nos ocupa la solicitud fue presentada el 07/07/2023 y, tal y como aparece marcado en el impreso de la solicitud, se acompañó el contrato actualizado con la empresa prestadora del servicio, en el que se recogía el incremento del coste del servicio que está abonando la persona dependiente.

No hay, en este caso, aumento de horas mensuales del servicio, sino que se trata, tan sólo, del incremento del coste del mismo (conforme al Decreto 102/2022) y, por lo tanto, a juicio de esta institución, no se trata de una revisión del programa individual de atención y el plazo en el que debe tramitarse no es de seis meses, sino de tres meses. En consecuencia, la solicitud de la interesada debería haber quedado resuelta, como máximo, en octubre de 2023.

Alude la Conselleria al elevado número de procedimientos en tramitación y a su resolución por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, como causa justificativa de la demora. Sin embargo, esta institución ya ha puesto de manifiesto en numerosísimas resoluciones dirigidas a esta Administración que el mandato del artículo 71 de la Ley de Procedimiento Administrativo (despacho por orden riguroso de incoación) no obsta ni exonera del deber legal de resolver en plazo.

Por último, resulta necesario traer a colación tanto el principio de eficacia, establecido en el artículo 103 de la Constitución Española, como el principio de buena administración, en función del cual la ciudadanía tiene derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable, establecido en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

3 Resolución

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del procedimiento correspondiente y, en su defecto, en el plazo de 3 meses.
2. **SUGERIMOS** que, tras 26 meses desde que se iniciara el procedimiento de revisión de la situación de dependencia de la titular de la queja y de 16 meses desde que le fuera modificado el grado, reconociéndole un grado 2, dicte y notifique a la interesada de 86 años de edad, sin más demora, la Resolución de revisión del PIA para adecuar la prestación que tiene reconocida al grado 2.
3. **SUGERIMOS** que, tras el transcurso de más de 9 meses desde el registro de la solicitud de aumento del importe de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio (el 07/07/2023), proceda, de forma urgente, a emitir la correspondiente resolución que ponga fin al procedimiento y aumente el importe de la prestación económica conforme al contrato actualizado que fue presentado y al Decreto 102/2022 (anexo IV).
4. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos, indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Y **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana