

"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	2400577
Materia	Servicios sociales.
Asunto	Dependencia. Demora PIA.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

El 16/02/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2400577, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular de 84 años de edad, con domicilio en Alicante (Alicante), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos comunicaba que la titular de derechos solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 04/07/2022, y se le reconoció un grado 2 por la Resolución de fecha 23/02/2023. En esa misma fecha manifestó su voluntad de percibir una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a personas cuidadoras no profesionales. El 23/05/2023 la Conselleria le requirió la aportación de una serie de documentación que remitió en junio de 2023. Sin embargo, habían transcurrido más de 7 meses desde la solicitud de inicio del expediente de dependencia y no se había aprobado la resolución PIA correspondiente.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 19/02/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

1. ¿Dispone la Conselleria de toda la documentación necesaria para resolver el PIA?
2. Si es así, ¿por qué no se ha aprobado el PIA solicitado?
3. Si no dispone de la documentación necesaria, ¿la ha vuelto a requerir?, ¿qué documentación le falta al expediente?
4. ¿Cuándo prevé que se aprobará el PIA?
5. Aporte la información que estime oportuna sobre este asunto.

El 11/03/2024 registramos el informe recibido de la Conselleria con el siguiente contenido, entre otras consideraciones:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 24 de febrero de 2023, presentó una solicitud de nuevas preferencias instando al reconocimiento de una Prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

En fecha 13 de junio de 2023, consta como atendido el requerimiento de la documentación solicitada.

En este sentido se comunica que la resolución de aprobación del Programa Individual de Atención (PIA) 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.

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.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de aprobación del PIA 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.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

El 11/03/2024 trasladamos este informe a la persona interesada, por si deseaba realizar alegaciones, y el 16/04/2024 se nos trasladó la gran preocupación y angustia que generaba esta demora en la persona dependiente.

2 Fundamentación legal

Llegados a este punto y tras el estudio de la información obrante en el expediente, procedemos a resolver la presente queja.

Pudiendo no ser la actuación descrita de la Administración lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, exponemos a continuación los argumentos que servirán como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

En la fecha en la que la persona dependiente presentó la solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia, dicho procedimiento estaba regulado por el 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.

En dicho Decreto se indica que el plazo de resolución será de seis meses como máximo.

Por su parte, 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 que no podrá exceder de seis meses, salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en el Derecho de la Unión Europea, así como de mantener actualizadas las normas en la página web (art. 21).
- El silencio administrativo positivo en los procedimientos iniciados a instancia del interesado, aunque caben excepciones (art. 24).
- Que se ha de dictar obligatoriamente la resolución en plazo, aunque cabe la posibilidad de suspenderlo o ampliarlo (arts. 21, 22 y 23) de forma motivada y notificándolo a las personas interesadas.

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, establece que:

- Los procedimientos declarados de emergencia ciudadana por razones de interés público establecidos en esta ley se tramitarán con carácter de urgencia (art. 3.1).
- Otorga la consideración de procedimientos de emergencia ciudadana a los relativos a las «ayudas económicas a la dependencia», sin distinción alguna (punto 3 del Anexo de la Ley).
- Impone la obligación al Consell de planificar los recursos humanos en los departamentos que gestionen los procedimientos declarados de emergencia para garantizar el cumplimiento de esta Ley (Disposición Adicional Primera).

Como consecuencia de este último mandato legal, resulta notorio que todos los expedientes derivados de solicitudes de servicios y prestaciones por motivo de situación de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia, sin que quepa esperar a solicitud alguna por parte de los servicios sociales generales ni a declaración de la dirección general competente.

3 Conclusiones

Atendiendo a todo lo anterior, debe concluirse que la Conselleria ha incurrido, que tengamos constancia, en los siguientes incumplimientos:

- Se ha sobrepasado el plazo legalmente establecido (6 meses) para resolver la aprobación del PIA, pues han transcurrido 21 meses desde la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia.
- En el caso que nos ocupa, la Conselleria competente no ha informado de la concurrencia de causa alguna, de las legalmente reguladas, que pudiera justificar esta demora en la resolución del expediente, y sólo nos indica que “la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación”.

4 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 resolver en plazo, dado que el no cumplimiento de tal obligación aumenta la incertidumbre que se deriva de la falta de resolución y amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familia.
2. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, y que consigne las dotaciones presupuestarias necesarias para hacer efectivo el derecho a la percepción de las prestaciones por dependencia.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
4. **SUGERIMOS** que, tras 21 meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de 6 meses, proceda de manera urgente a emitir la resolución con el correspondiente programa individual de atención, que conforme al art 24 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, solo podrá dictarse de ser confirmatoria de la estimación de la solicitud atendiendo a los efectos del silencio positivo. Dicho PIA deberá atender a las nuevas preferencias manifestadas por la persona dependiente.
5. **SUGERIMOS** que, dado lo dispuesto en la Ley 9/2016 citada, que determina la aprobación de una resolución favorable en virtud del carácter positivo del silencio administrativo, reconozca, en su caso, el derecho a la percepción de los efectos retroactivos de la prestación que corresponden a la persona dependiente, fijando dicho periodo desde el 05/01/2023 (seis meses desde el registro de la solicitud de reconocimiento de la dependencia) hasta la fecha de aprobación de la resolución del programa individual de atención.
6. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo máximo de un mes, según prevé el artículo 35 de la citada 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.

Núm. de reg. 23/04/2024
CSV *****
Validar en URL <https://seu.elsindic.com>



Este documento ha sido firmado electrónicamente el 23/04/2024 a las 14:14

Finalmente, **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