

"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	2202920
Materia	Servicios sociales
Asunto	Demora revisión PIA
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes y relato de la tramitación de la queja

De acuerdo con la normativa que regula el funcionamiento de esta institución, la promotora de la queja presentó, con fecha 19/09/2022, un escrito denunciando la demora de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en emitir y notificarle la resolución aprobatoria de nuevas preferencias en el programa individual de atención de su madre, cuya solicitud se había realizado el 12/07/2021.

Entendiendo que la inactividad de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas podría afectar al derecho a los servicios y prestaciones en materia de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia en los términos establecidos por ley y al derecho a obtener resolución expresa en el plazo máximo establecido en el Decreto 62/2017, del Consell, que regula el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas, con fecha 31/10/2022, se dictó Resolución de inicio de investigación y se admitió la queja a trámite.

Para contrastar lo expuesto por la promotora de la queja, con la misma fecha nos dirigimos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas solicitando información sobre los hechos que motivaron la apertura de este procedimiento y, en especial, sobre los siguientes aspectos:

- Si tienen constancia de la solicitud de nuevas preferencias a nombre de la madre de la promotora de la queja.
- Motivos por los que no se ha dado respuesta a su solicitud, transcurridos más de 15 meses desde su presentación.
- Fecha prevista para la resolución del nuevo PIA.

El 15/11/2022, dentro del plazo de un mes otorgado a tal efecto por el artículo 31.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, registramos de entrada el informe de la Administración, con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 13 de julio de 2021, presentó una solicitud instando a la concesión de un servicio de atención residencial en lugar de la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores No Profesionales que tiene reconocida pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido resolución al respecto.

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 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" (220 euros mensuales).

En cuanto a la fecha prevista para la resolución del expediente no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación, como el grado de dependencia reconocido o su variación y, en su caso, las urgencias de carácter social, la fecha de demanda, la capacidad económica y la edad de la persona dependiente, no resultando posible indicar un plazo aproximado para las personas que estén pendientes de adjudicación de plazas quienes además, quedan a la espera de las bajas que se produzcan por diferentes motivos en el centro o centros por los que han mostrado su preferencia.

Con fecha 15/11/2022 dimos traslado del informe a la interesada, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones, trámite que no llevó a cabo.

Con fecha 19/12/2022, y a raíz de una consulta telefónica realizada desde la oficina de atención ciudadana de esta institución, ha tenido entrada un escrito de la promotora de la queja que indica lo siguiente:

(...) telefónicamente hemos solicitado en diferentes ocasiones información, y en la última ocasión sí nos respondieron (vía telefónica) que había mucha lista de espera, y que en un par de meses volviéramos a llamar al departamento de ingresos en centros de personas mayores. Les transmito mi opinión, y es que 220€ /mes no cubre ni por asomo los gastos de una persona dependiente de grado III, ni por supuesto todos los gastos de cuidado y ortopedia generados a lo largo de 16 años (que es el tiempo que mi madre lleva así).

Por lo tanto, mi opinión respecto a la gestión de la Conselleria en materia de residencias no es buena, y ahí lo voy a dejar estar.

2 Consideraciones

De todo lo actuado se concluye que la Administración, ha incumplido sus plazos habida cuenta de que, transcurridos 15 meses desde la solicitud de nuevas preferencias, no ha notificado a la solicitante la resolución aprobatoria de su programa individual de atención.

Tal y como se indica en el art. 17.4. del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell (modificado por el Decreto 102/2022), el plazo de resolución de las revisiones de PIA, tanto en los procedimientos de oficio como en los iniciados a instancia de la persona interesada, será de 6 meses como máximo.

Por otra parte, la Conselleria recordaba a esta institución en su informe que, conforme al artículo 34 del Decreto 62/2017, en los supuestos de falta de disponibilidad de plazas públicas residenciales, se ofertaría a la interesada, como medida sustitutiva, la posibilidad de percibir una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Atención Residencial, esta opción no parece haber sido explicada claramente a la interesada.

La ciudadanía tiene derecho, en el marco del derecho a una buena administración, a que sus asuntos sean resueltos en un plazo razonable. Pero, además, en supuestos como el presente, la Administración debe emplear el tiempo estrictamente necesario en dar respuesta a las necesidades de la persona dependiente pues, conforme al artículo 13 de la Ley 39/2006, esta atención deberá orientarse a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal de las personas en situación de dependencia.

Esta gestión debería haberse realizado, especialmente, cuando todos los expedientes derivados de solicitudes de servicios y prestaciones por motivo de situación de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia, tal y como recoge el punto 3 del Anexo de 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.

Además, con este ejercicio lógico de transparencia, la persona dependiente podría, libremente y con información, decidir esperar a ingresar en el centro solicitado u optar por otro. Paralizar la aprobación del nuevo programa individual de atención porque en el centro o centros a los que se ha referido la persona dependiente no disponen de plaza pública libre es mermar de eficiencia la gestión, o lo que los tribunales han calificado como la falta de impulso del órgano administrativo y funcionario responsable de la tramitación.

La Administración ha de facilitar toda la información que permita a la persona interesada elegir un centro idóneo dentro de los recursos de los que dispone en cada momento la Conselleria y no derivar a aquella a una tarea investigadora que no le corresponde. Si la Conselleria le facilita la información requerida, la persona interesada podrá optar con mayor rapidez y la resolución del expediente no prolongaría su demora.

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 la siguiente Resolución de Consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS:

1. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al objeto de lograr que se resuelvan en los plazos legalmente establecidos.
2. **RECOMENDAMOS** que en la respuesta a cada persona dependiente indique la lista de espera en el centro o centros por los que ha mostrado su preferencia, el puesto que ocupa su solicitud y un cálculo aproximado del tiempo que ha de transcurrir hasta poder ocupar una plaza.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y de adoptar cuantas medidas resulten necesarias para eliminar la anormalidad en la tramitación de los expedientes.
4. **SUGERIMOS** que, si no se dispone de plaza pública entre las solicitadas por la persona dependiente, se le oferte expresamente la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada de garantía, explicando adecuada y suficientemente este recurso y el cálculo del importe de la citada prestación.
5. **SUGERIMOS** que, tras 15 meses desde la solicitud de nuevas preferencias en su programa individual de atención, proceda, de forma urgente, a emitir la correspondiente resolución, 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.
6. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo 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.

Y, finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana