

"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 | 2203163 |
| Materia | Servicios sociales |
| Asunto | Atención a la dependencia. Traslado de expediente. |
| Actuación | Resolución de consideraciones a la Administración |

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

El objeto de la queja de referencia lo constituye la falta de Resolución PIA de la promotora de la queja, tras haber solicitado el traslado de su expediente de dependencia de Canarias, donde tenía reconocido una situación de dependencia en grado 3, nivel 2.

El escrito inicial de queja fue presentado en esta institución el 07/10/2022 y el 18/10/2022 emitimos la Resolución de inicio de investigación y la notificamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, solicitándole información en relación con los hechos expuestos.

El 15/11/2022, dentro de plazo, registramos de entrada el informe de la Conselleria en el que, sustancialmente, informaba a esta institución de que, a la fecha del informe, todavía no se había recibido desde la comunidad autónoma de origen toda la documentación relacionada con el expediente.

Dicha información fue trasladada a la interesada con fecha 17/11/2022 al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante un escrito de fecha 21/11/2022, manifestando a esta institución que en el Centro Socio Sanitario y de Servicios Sociales Nuestra Señora del Pino de Las Palmas de Gran Canaria le habían confirmado que su expediente se había trasladado a la Comunitat Valenciana el 10/10/2022.

Por ello, esta institución, con fecha 04/01/2023, consideró necesario realizar una nueva petición de informe a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para que, en el plazo de un mes, informara a esta institución sobre los siguientes aspectos:

- Confirme la recepción del expediente e indique la fecha de efectividad del traslado de este y la fecha en que, previsiblemente, se resolverá sobre el nuevo PIA de la persona dependiente.
- En caso de que, tal y como se nos informó, no se haya recibido toda la documentación necesaria, detalle las fechas y gestiones realizadas con la Comunidad Autónoma de origen.

El 24/01/2023 registramos de entrada el nuevo informe de la Conselleria en el que, sustancialmente, nos informaba de que, con fecha 06/02/2022, se había materializado el traslado de expediente y de que, con fecha 29/11/2022, se había requerido a la interesada documentación preceptiva y necesaria para continuar con la tramitación de su solicitud.

El mismo día de su recepción dicha información fue trasladada a la interesada, quien, mediante un escrito de fecha 25/01/2023, manifestó expresamente:

no he tenido información del expediente por ningún medio, ya sea correo electrónico, correo ordinario, SMS, etc. Así mismo en "mi carpeta ciudadana" de la Generalitat, tampoco consta aviso o comunicación alguna al respecto.

Por tanto, les confirmo que ese requerimiento de documentación, que según se indica se hizo el 29 de noviembre de 2022, no lo he recibido.

En cualquier caso, en la solicitud de traslado que se presentó inicialmente, ya se aportó toda la documentación requerida.

Dado que la instrucción de la queja había puesto de manifiesto que se habían sobrepasado los plazos razonables para la resolución de este caso y que el traslado de residencia de la persona dependiente de una comunidad autónoma a otra (con una situación de dependencia reconocida en grado 3, válida en todo el territorio del Estado) conllevó la interrupción de la prestación que tenía reconocida y puesto que, **transcurrido más de un año desde la fecha de efectividad del traslado**, la persona dependiente permanecía a la espera de que le fuese asignado el recurso o prestación para atender a su situación de dependencia, el 21/02/2023 emitimos una primera [Resolución de consideraciones](#), efectuando a la Conselleria los siguientes pronunciamientos:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y de adoptar cuantas medidas fueran necesarias para eliminar toda anomalía en la tramitación de los expedientes.
2. **SUGERIMOS** que compruebe si tiene constancia de la recepción del requerimiento por la interesada y, en caso de no ser así, despliegue la actividad necesaria para asegurar su conocimiento por la misma, dándole la oportunidad de subsanar su solicitud.

La preceptiva respuesta de la Conselleria a nuestra Resolución tuvo entrada en esta institución el 09/03/2023, dentro del plazo de un mes establecido a tal efecto en la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges. Entre otras manifestaciones, nos señalaba expresamente:

En relación con las SUGERENCIAS se comunica que se resolverá el Programa Individual de Atención, si procede, y se reconocerán los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

En este sentido se informa que, con fecha 21 de febrero de 2023, se ha emitido un requerimiento dirigido a la interesada para que aporte la siguiente documentación preceptiva y necesaria para continuar con la tramitación de su solicitud.

Sin embargo, tras su atenta lectura, concluimos que la Administración no respondía a la sugerencia realizada ni podía concluirse nada en relación con la recepción por la persona dependiente del requerimiento de fecha 29/11/2022, sino que nos informaba de un nuevo requerimiento, de fecha 21/02/2023, obviando cuantas consideraciones le hicimos en la Resolución de consideraciones de fecha 21/02/2023.

Trasladada dicha información a la interesada, esta manifestó nuevamente que no había recibido el requerimiento y que había tenido conocimiento del mismo gracias al traslado del informe por esta institución. Señaló expresamente:

Esta situación es muy inquietante para mí, ya que he dejado de percibir la prestación de Las Palmas y me preocupa que se concluya el expediente al no contactar conmigo.

Por otro lado, informó a esta institución de que había presentado en el Ayuntamiento de Alicante, con fecha 22/03/2023 y registro número 2023035397, la documentación requerida.

Por todo ello, con fecha 27/04/2023, esta institución consideró oportuno solicitar un nuevo informe a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, para que informara sobre los siguientes extremos:

1. Aclare si la sugerencia formulada por esta institución ha sido efectivamente aceptada y, en consecuencia, manifieste si consta la recepción por la interesada de los requerimientos de fechas 29/11/2022 y 21/02/2023. En caso contrario, indique el domicilio al que han sido remitidos aportando justificante, tanto de su remisión como de su devolución, así como si consta en el expediente alguna gestión telefónica o por correo electrónico tendente a asegurar su conocimiento por la interesada.
2. Dado que la documentación requerida obra en poder de la administración desde el 22/03/2023, indique la fecha en que se notificará a la interesada la Resolución PIA.

El 15/05/2023 registramos de entrada la respuesta de la Conselleria en los siguientes términos:

Con relación a la SUGERENCIA de comprobar la constancia en la recepción del requerimiento de la interesada y desplegar la actividad necesaria para asegurar su conocimiento cabe señalar que se considera aceptada ya que tras el primer requerimiento efectuado el día 29 de noviembre de 2022, devuelto por CORREOS por dirección incorrecta, la unidad administrativa competente efectuó un segundo requerimiento el día 21 de febrero de 2023 que sí consta como notificado el día 16 de marzo de 2023.

En cuanto a la fecha en que se notificará a la interesada la resolución del Programa Individual de Atención se comunica que con fecha 4 de abril de 2023 se ha emitido la resolución por la que se concede a D.ª (...) el acceso al servicio de teleasistencia avanzada.

Una vez se ha concedido la teleasistencia a una persona, la unidad administrativa competente da traslado de ello a la empresa contratada por esta Conselleria para la prestación del servicio y es dicha empresa la que, a la mayor brevedad posible, se pondrá en contacto con la interesada para instalar el terminal en su domicilio y dar de alta el servicio.

Con respecto a la solicitud de una prestación económica complementaria al anterior servicio se comunica que la resolución de ampliación 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.

Debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicar la fecha en que se resolverá la ampliación del PIA ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Dicha información fue trasladada a la persona interesada el mismo día de su recepción; quien, mediante un escrito de fecha 22/05/2023 presentó sus alegaciones, indicándonos que, dado el tiempo transcurrido, urgía la resolución definitiva del expediente.

2 Consideraciones a la Administración

De todo lo actuado se concluye que el traslado se hizo efectivo con fecha 06/02/2022 y que, transcurridos más de 17 meses, no se ha resuelto sobre la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

No ha alegado la Administración causa justificativa alguna de tal demora, más que la resolución se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas. Reiteramos, por ello, cuantos pronunciamientos hicimos en la Resolución de consideraciones de fecha 21/02/2023, con especial referencia a la quiebra de los principios que inspiran la normativa en materia de dependencia y a la vulneración del derecho a una buena administración, establecido en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y del artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, con arreglo al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos sean tramitados en un plazo razonable (prueba de ello es el transcurso de tres meses entre los dos requerimientos efectuados al interesado).

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 IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS:

- 1. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y de adoptar cuantas medidas fueran necesarias para eliminar toda anormalidad en la tramitación de los expedientes.

2. **SUGERIMOS** que, con carácter urgente, resuelva sobre la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, incluyendo, conforme al artículo 16 del Decreto 62/2017, los efectos retroactivos correspondientes que, en este caso, se producirán desde el día siguiente al día en que la persona dependiente dejó de percibir la prestación económica que tenía reconocida en la comunidad autónoma de origen.
3. **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 e indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Por último, **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana