"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	**2300230**
Materia	Servicios sociales
Asunto	Atención Dependencia. SAD. Demora pagos.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes y tramitación de la queja

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, Dña. (…), con domicilio en Petrer (Alicante), presentó un escrito registrado el 19/01/2023, al que se le asignó el número de queja 2300230.

En su escrito manifiesta que teniendo un Grado 3 de dependencia reconocido, solicitó revisión de Programa Individual de Atención solicitando el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD). Mediante resolución de revisión de PIA, el 07/02/2022 se le reconoció la Prestación económica vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio.

El 20/04/2022, en plazo, se remitió a través del Ayuntamiento de Petrer el contrato de prestación de servicio sin que, transcurridos más de 11 meses de la resolución de revisión PIA, se haya abonado pago alguno por parte de la administración.

Refiere la promotora que, durante este tiempo, más de un año, está abonado las mensualidades a la empresa, con la carga económica que ello le supone.

Admitida a trámite la queja y a de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, el 13/06/2022 solicitamos al Ayuntamiento de Petrer y a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas sendos informes detallados y razonados sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, a cuyo efecto la ley del Síndic concedía un mes de plazo.

En particular solicitamos al Ayuntamiento de Petrer si el contrato de prestación de servicio SAD había sido debidamente tramitado y a la Conselleria, el estado actual del expediente; si la documentación está completa y en concreto fecha prevista para resolver el abono de la Prestación económica vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio, aprobada mediante resolución en febrero de 2022.

El 10/02/2023 recibimos la respuesta de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en el siguiente sentido:

> Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 14 de mayo de 2021, presentó una solicitud instando al reconocimiento de una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio en lugar de la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores No Profesionales que está percibiendo.
>
> Con fecha 4 de febrero de 2022 se resolvió la revisión de su Programa Individual de Atención en la que se le reconoce el derecho a una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio con una cuantía mensual de 699 euros con efectos desde el día en el que la persona interesada acredite que empieza a disfrutar del Servicio de Ayuda a Domicilio, quedando en todo caso condicionada a la vinculación de la misma a las Empresas Prestadoras de Servicios de Ayuda a Domicilio (SAD) que se encuentren debidamente acreditadas para la prestación de dicho servicio y cuenten con la correspondiente autorización administrativa para su funcionamiento.

> En este sentido cabe señalar que aunque la persona titular del expediente aportó copia del contrato con fecha 20 de abril de 2022, una incidencia en su tramitación ha provocado que, a fecha de elaboración de este informe, no se haya activado la prestación.
>
> Una vez detectada esta incidencia se ha dado traslado a la unidad administrativa competente que ya está realizando las gestiones necesarias para activar la prestación, por lo que el pago se iniciará a la mayor brevedad posible.

El 14/02/2023 dimos traslado del informe a la interesada que, el 14/02/2023 mediante escrito trasladó que era la primera "noticia" sobre que había una incidencia en la tramitación del expediente pero que ni se concretaba ni había recibido requerimiento alguno y que seguía sin recibir abono alguno de la prestación aprobada.

El 13/03/2023 recibimos la respuesta del Ayuntamiento de Petrer en el siguiente sentido:

> 1. Que el contrato de prestación de servicio SAD presentado el 20/04/2022 fue debidamente tramitado, ya que la administración Local se limita a subir a la aplicación de dependencia y autonomía (ADA) el documento. La validación, comprobación de requisitos, subsanaciones… es competencia de la administración autonómica.
>
> 2. Situación actual del expediente. Consultada la aplicación de dependencia y autonomía (ADA) aparece como última resolución la aprobatoria de revisión de PIA de fecha 4 de febrero de 2022, junto con una notificación al interesado requiriéndole documentación y el informe de cálculo de atrasos (se adjunta a este escrito dichos documentos).
>
> 3. Incidir en que una vez valorada la dependiente la administración local es mera tramitadora de los expedientes grabando los documentos en la aplicación ADA, que son validados, resueltos...por Conselleria

Dimos traslado de este informe a la persona promotora en la misma fecha de registro y el 03/04/2023 presento alegaciones, ratificándose el escrito inicial de queja, entendiendo que el abono de la prestación correspondiente al año 2023, contemple la mejora de la cuantía de la prestación.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya resuelto el abono de la prestación aprobada a la interesada. Por otro lado, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, no concreta, en su informe, fecha en que la persona dependiente comenzará a percibir la prestación, siendo la expresión «a la mayor brevedad posible» un término que genera incertidumbre y, enorme angustia y preocupación, puesto que no resulta posible conocer cuándo va a percibir la prestación.

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 sirven como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

La Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, en su exposición de motivos, señala que «la atención a este colectivo de población en situación de Dependencia es un reto ineludible para los poderes públicos, que requiere una respuesta firme, sostenida y adaptada al actual modelo de nuestra sociedad».

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. De ahí que el tiempo que la Administración ha de emplear para determinar las medidas necesarias en orden a atender las necesidades de dichas personas ha de ser el indispensable y necesario.

El artículo 103 de la Constitución Española ordena a la Administración que actúe de acuerdo con el principio de eficacia.

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 su art. 25 las disposiciones para establecer las cuantías de las prestaciones económicas y expresamente en el Anexo IV las Intensidades de protección del servicio de ayuda a domicilio (SAD) e intensidad e importe de su prestación vinculada (PVS-SAD)

Igualmente, 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 seis meses (art.21), el silencio administrativo positivo (art. 24) así como la obligación de dictar resolución en plazo (art. 21. 22 y 23).

Asimismo, del contenido 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, se deduce 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

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.

Por lo que se refiere a la responsabilidad de la tramitación, el artículo 20 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de procedimientos.`

3 Consideraciones a la Administración

De todo lo actuado se concluye que han transcurrido más de 13 meses desde que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas reconociese a la persona dependiente una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio con una cuantía mensual de 699 euros, sin que el pago de dicha prestación haya dado comienzo.

En relación con las causas de esta demora (extremo por el que preguntamos expresamente a la Administración investigada), de su respuesta se concluye que no ha sido por causa imputable a la interesada (quien presentó la documentación requerida con fecha 20/04/2022), sino por una incidencia de la que no ofrece más información.

La actuación de la Conselleria supone un grave problema a las personas dependientes dado que, tras aprobarse la resolución PIA, estas estiman que ya pueden contratar los servicios de atención domiciliaria y que el abono se realizará automáticamente desde el primer mes por el importe reconocido. Sin embargo, han de ir adelantado mensualidades a la empresa prestadora de servicios dado que la Conselleria no agiliza el pago de la prestación concedida. En este caso, la persona dependiente ya ha abonado 13 mensualidades del SAD sin que el Conselleria le haya transferido pago alguno.

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 Comunidad Valenciana, formulamos la siguiente Resolución de Consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS:

1. **ADVERTIMOS** que los informes remitidos deben contener, expresamente, datos actualizados del expediente sobre el que trata la queja.

2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de consignar las dotaciones presupuestarias necesarias para hacer efectivo el derecho a la percepción de las prestaciones por dependencia en el plazo legalmente establecido, dándoles prioridad, dada su consideración de derecho subjetivo perfecto.

3. **SUGERIMOS** que proceda, de forma inmediata, al abono mensual de la prestación reconocida y a ingresar a la persona dependiente las cantidades dejadas de percibir teniendo en cuenta que la obligación de pago se adquirió por Resolución PIA de fecha 07/02/2022.

4. **SUGERIMOS** que valore la posibilidad de iniciar, de oficio, un procedimiento de responsabilidad patrimonial por los daños que la demora en la activación de la prestación ha ocasionado a la persona dependiente y a su círculo familiar y, en todo caso, que la informe, detalladamente, de su derecho a reclamar intereses.

5. **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.

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