

"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

<b>Queja</b>	<b>2301305</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales.
<b>Asunto</b>	Dependencia. Nuevas preferencias PIA.
<b>Actuación</b>	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 presentó un escrito que fue registrado el 19/04/2023, al que se le asignó el número arriba indicado.

En su escrito manifestaba que, teniendo reconocido un grado 3 de situación de dependencia, el 09/09/2022 presentó una solicitud de nuevas preferencias en su PIA (con numero de registro de entrada 9965) a través del Ayuntamiento de Catarroja. En ella solicitaba el servicio de teleasistencia, una prestación económica vinculada al servicio de centro de día y una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a personas cuidadoras no profesionales. Sin embargo, a fecha de presentar su escrito ante esta institución, no se había resuelto su solicitud.

Admitida a trámite la queja y de acuerdo con lo previsto en art. 31 de la Ley 2/2021, esta institución solicitó, el 25/04/2023, a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, en el plazo de un mes, remitiera un informe sobre este asunto y, en particular, que informara sobre los siguientes extremos:

1. Fecha en la que el Ayuntamiento de Catarroja le dio traslado de la solicitud de nuevas preferencias de fecha 09/09/2022.
2. Estado del expediente.
3. Fecha en la que previsiblemente, se resolvería la solicitud presentada el 09/09/2022.

El 16/05/2023 registramos el informe recibido de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 9 de septiembre de 2022, presentó una solicitud instando al reconocimiento de una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Centro de Día complementariamente a la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores No Profesionales y el Servicio de Teleasistencia que ya tiene reconocidos pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido resolución sobre este recurso. El Ayuntamiento de Catarroja grabó esta solicitud de nuevas preferencias en la aplicación informática «ADA» el mismo día en que fue presentada (09/09/2022).

Lamento esta espera y los inconvenientes que la misma haya generado a la persona que formula la queja, que seguro son muchos.

En este sentido se comunica que la resolución de ampliación del Programa Individual de Atención, si procede, 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 de acuerdo con la normativa vigente.

Con respecto a la fecha en que se resolverá este procedimiento 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

En fecha 16/05/2023 dimos traslado del informe a la persona promotora de la queja para que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones, cosa que no realizó.

En el momento de dictar esta resolución no nos consta que se haya emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento. Por otro lado, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en su informe, no concreta la previsión de resolución del nuevo PIA.

## 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. 18 el plazo máximo de resolución del nuevo PIA (seis meses); así como la fecha de efectividad y el contenido del mismo.

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.

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 anomalía en la tramitación de procedimientos.

## 3 Consideraciones a la Administración

En la tramitación del expediente de dependencia que nos ocupa se han incumplido los plazos legalmente establecidos.

La persona dependiente presentó una solicitud de nuevas preferencias el 09/09/2022, por lo que el nuevo PIA debería haberse dictado en el plazo máximo de seis meses desde la presentación de la citada solicitud, en cumplimiento del art. 18 del Decreto 62/2017.

Por ello, debemos recordar a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que la ciudadanía tiene derecho 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.

Pero es que, además, por ley (como hemos visto en la fundamentación legal) no es necesaria la declaración de urgencia alguna desde el momento en que los expedientes relativos a las ayudas económicas a la dependencia tienen la consideración de procedimientos de emergencia ciudadana.

Recordamos a la Conselleria, por un lado, que los plazos establecidos obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos (artículo 29 de la Ley 39/2015) y, por otro, que el mandato del artículo 71.2 (en el despacho de los expedientes se guardará el orden riguroso de incoación en asuntos de homogénea naturaleza) no exonera del deber legal de la tramitación en plazo.

#### 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 IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS:**

- 1. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de informar a los interesados del plazo máximo establecido para la resolución de los procedimientos y para la notificación de los actos que les pongan término, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo; y de materializar la comunicación que ha de dirigir al efecto al interesado dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud iniciadora del procedimiento en el registro electrónico de la administración u organismo competente para su tramitación.
- 2. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
- 3. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y 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.
- 4. SUGERIMOS** que, tras 9 meses desde la solicitud de nuevas preferencias (09/09/2022), proceda, de forma urgente, a emitir la correspondiente resolución del nuevo PIA que ponga fin al procedimiento 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.
- 5. SUGERIMOS** que en la resolución del PIA que se apruebe, reconozca el derecho a la percepción de los efectos retroactivos correspondientes, dado que, conforme al artículo 18.5 del Decreto 62/2017, la fecha de efectividad se producirá a los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud de cambio de preferencia (que, según lo informado, consta registrada con fecha 09/09/2022).
- 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 **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