

"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>2301324</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia. Falta de respuesta a solicitud de incremento del importe de prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio.
<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 21/04/2023, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el mismo nos comunicaba que, en fecha 24/01/2023, con numero de registro 2023009546, presentó, a través del Ayuntamiento de Elche, una solicitud de aumento del importe de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio que tenía reconocido su madre, ya que le habían incrementado el coste de 699 € a 840 €, y no había obtenido respuesta.

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, información sobre las siguientes cuestiones:

#### AL AYUNTAMIENTO DE ELCHE:

1. Fecha en la que dio traslado a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas del escrito presentado por la persona interesada el 24/01/2023.
2. Situación actual del expediente.

#### A LA CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLITICAS INCLUSIVAS:

1. Situación actual del expediente.
2. Fecha en la que recibió la solicitud, que fue presentada por la persona interesada, en el Ayuntamiento de Elche, el 24/01/2023.
3. Fecha en la que, previsiblemente, se resolverá la solicitud que fue presentada el 24/01/2023.

El 12/05/2023 registramos el informe recibido de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en el que nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 24 de enero de 2023, presentó una solicitud de revisión de cuantía de la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio que tiene reconocida pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido la correspondiente resolución.

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 revisión de cuantía 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.

El 22/05/2023 registramos el informe recibido del Ayuntamiento de elche, en el que nos comunicaba lo siguiente:

Una vez consultada la aplicación informática ADA de la Conselleria, consta la siguiente información:

- Fecha de entrada de la solicitud en el Registro General del Ayto. de Elche: 24/01/2023.
- Fecha de grabación y traslado del escrito a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas: 05/04/2023

Dimos traslado del contenido de ambos informes a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones, cosa que realizó mediante escrito registrado 26/05/2023 en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

En el momento de dictar esta resolución no nos consta que se haya emitido la resolución que deba poner fin a este procedimiento. Por otro lado, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en su informe, no concreta fecha alguna para resolver el expediente.

## 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. 18.7 que «la actualización del importe de las prestaciones económicas y de las correspondientes tasas por la prestación de servicios no tendrá carácter de revisión PIA».

Además, la revisión de la cuantía de las prestaciones económicas vinculadas al servicio de ayuda a domicilio concedidas con anterioridad a la entrada en vigor de las nuevas cuantías previstas en el Decreto 102/2022 de 5 de agosto, del Consell (que modifica el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell) se realiza según lo previsto en la disposición transitoria primera. Esta dispone que «podrán solicitar la revisión de importe de la misma siempre que presenten contrato actualizado, acompañado cuando sea necesario de la correspondiente prescripción, que justifique un importe mensual igual o superior al indicado en el anexo IV».

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 tres meses (art.21.3), declara el silencio administrativo positivo (art. 24) así como la obligación de dictar resolución en plazo (art. 21. 22 y 23).

También, 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 revisión de cuantía de la prestación económica vinculada al servicio de ayuda se han incumplido los plazos legalmente establecidos.

La persona dependiente tenía concedida una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio (SAD) mediante un PIA aprobado con anterioridad al 31/12/2022. Por ello presentó una solicitud de revisión de cuantía de la prestación el 24/01/2023, adjuntando el contrato actualizado que acreditaba un incremento del importe de la hora del servicio, manteniendo el mismo número de horas concedido.

Dicha solicitud debería haberse resuelto en el plazo máximo de tres meses desde su presentación, en cumplimiento del art. 18.7 del Decreto 62/2017 citado. Por tanto, en el caso que nos ocupa, la fecha máxima de resolución debería haber sido el 25/04/2023, contemplando los efectos económicos desde el 01/01/2023, fecha de entrada en vigor de las nuevas tarifas (Decreto 102/2022 de 5 de agosto, Disposición Transitoria Primera).

### 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:

#### **AL AYUNTAMIENTO DE ELCHE:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de cumplir los plazos establecidos en las leyes para la tramitación de los asuntos.

#### **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. Asimismo, debe informar sobre los efectos que pueda producir el silencio administrativo y comunicárselo al interesado dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud que inicia el procedimiento en el registro electrónico de la administración u organismo competente para su tramitación.

2. **RECORDAMOS** que los plazos establecidos obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes a la tramitación de los asuntos, y que guardar el orden riguroso de incoación en asuntos de homogénea naturaleza no exonera del deber legal de la tramitación en plazo, según los artículos 29 y 71.2 de la ley 39/2015, respectivamente.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
4. **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.
5. **SUGERIMOS** que, tras cinco meses desde la solicitud de aumento del importe de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio (24/01/2023), proceda, de forma urgente, a emitir la correspondiente resolución 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. Asimismo, sugerimos actualizar el importe de dicha prestación (SAD).
6. **SUGERIMOS** que en la citada resolución se reconozcan los efectos retroactivos desde el 01/01/2023, fecha de la entrada en vigor de las nuevas cuantías.

#### **A AMBAS ADMINISTRACIONES:**

1. **ACORDAMOS** que nos remitan, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifiesten la aceptación de las consideraciones que les realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estimen para no aceptarlas.

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

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana