

"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	2301333
Materia	Servicios sociales.
Asunto	Dependencia. Demora revisión PIA. Menor de edad.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, el 24/04/2023 tuvo entrada un escrito, al que se le ha asignado el número de queja 2301333.

En su escrito, la persona promotora de la queja manifestaba la demora en la tramitación del PIA de su hijo menor de edad (así como del de su hermano mellizo, titular de la queja 2301362). Igualmente, señalaba que en enero de 2023 presentó un escrito de queja por estos hechos, adjuntando el contrato actualizado con las tarifas vigentes del centro autorizado al cual acuden sus hijos para la realización de las terapias, y seguía sin respuesta.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deducía que la inactividad de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas podría afectar al derecho del titular de la queja 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, lo que facultó al Síndic de Greuges para intervenir en el presente supuesto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, y admitió esta queja a trámite.

De acuerdo con lo previsto en art. 31 de la citada Ley 2/2021, el 27/04/2023, esta institución solicitó a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, en el plazo de un mes, le remitiera un informe sobre este asunto.

El 10/05/2023 tuvo entrada el informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente a nombre del menor (...), con fecha 26 de abril de 2023, se ha resuelto su Programa Individual de Atención en el que se le reconoce el derecho a una Prestación Económica Vinculada a los servicios de prevención y promoción con una cuantía mensual de 290 euros y fecha de efectos desde el día 31 de marzo de 2022.

Tras la aprobación de una resolución se realizan diferentes gestiones contables y administrativas relacionadas con las fases de ordenación del gasto y de ordenación del pago –según lo dispuesto en la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones y su normativa de desarrollo– previas a la materialización del pago. En este sentido se informa que actualmente las unidades administrativas competentes están realizando dichas gestiones, por lo que el abono de la prestación se iniciará a la mayor brevedad posible.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de ampliación del PIA en plazo, cabe indicar que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

El 11/05/2023 dimos traslado a la interesada de ese informe, y esta presentó alegaciones el 12/05/2023 señalando lo siguiente:

No entiendo porque se reconoce el derecho de la prestación con fecha 31 de marzo de 2022, cuando se presentó la documentación por registro de entrada con fecha 30/09/2021, adjunto recibo de presentación y certificado de los pagos efectuados con fecha de inicio de contrato en el centro, en ningún momento he recibido documentación alguna de que faltara documentación o no se hubiera presentado correctamente que justifique reconocer el derecho con fecha de marzo de 2022.

Con fecha 23/05/2023 nos pusimos en contacto con ella, a través de la Oficina de atención ciudadana para informarle de que los plazos son los correctos conforme al art. 18 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.

En dicha llamada nos confirmó que seguía sin percibir las cuantías que le correspondían.

2 Consideraciones a la Administración

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.

De todo lo actuado se concluye que:

- La solicitud de ampliación del PIA de la persona dependiente se presentó, con fecha 30/09/2021, pero esta no se resolvió hasta el 26/04/2023, 19 meses después.
- En dicha resolución se le reconoció el derecho a una prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción con una cuantía mensual de 290 euros y fecha de efectos desde el día 31/03/2022.
- Sin embargo, la Conselleria señalaba que, debido a las gestiones contables y administrativas relacionadas con las fases de ordenación del gasto y de ordenación del pago, el abono de la prestación se iniciaría a la mayor brevedad posible.
- Consultado con la persona promotora de la queja, esta nos informó que, a fecha de esta resolución, seguía sin efectuarse el abono de la prestación, así como de los atrasos correspondientes.
- En todo caso, la Conselleria no mencionaba si había dado respuesta al escrito de queja presentado el 12/01/2023 por la madre del menor de edad cuyo expediente de dependencia era objeto de esta queja.

Conforme al artículo 18.4. 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, el plazo de resolución tanto en los procedimientos de oficio como en los iniciados a instancia de la persona interesada será de seis meses como máximo. Sin embargo, en este caso la resolución se ha producido 13 meses después del plazo estimado para hacerlo según la normativa vigente.

Tal y como recoge el art. 18.5 de la mencionada norma, la Conselleria ha tenido en cuenta la fecha de efectividad del nuevo recurso, que se producirá a los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud.

Sin embargo, al producirse esta demora en la resolución, la familia del menor de edad objeto de esta queja, ha debido costear, durante 14 meses, sin corresponderle, los gastos de los servicios de prevención y promoción que recibe su hijo, para dar respuesta lo más pronto posible a las necesidades que presentaba, de cara a alcanzar el máximo nivel de desarrollo personal y de inclusión social.

No podemos olvidar que estamos hablando de un menor de edad y del derecho que tiene toda niña, niño y adolescente a que su interés superior sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que le conciernan, tanto en el ámbito público como privado, tal y como establece el artículo 2 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, así como el artículo 3 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia, donde se regulan los principios rectores de las políticas públicas en relación con la infancia y la adolescencia.

En casos como el que nos ocupa, la detección e intervención temprana es fundamental para proporcionar a los niños/as las oportunidades que les permitan optimizar el desarrollo de sus capacidades y potencialidades.

Se da además la circunstancia de que la situación se repite con respecto al otro hijo de la promotora de la queja, mellizo de este, y objeto de la queja 2301362, lo que duplica el esfuerzo económico que debe realizar la familia para afrontar el coste de los tratamientos.

Los motivos de la demora que aduce la Conselleria tienen que ver con el elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación. Ello está poniendo de manifiesto que, a pesar de los esfuerzos de la Conselleria, el plan de acción puesto en marcha por esta Administración para acabar con las demoras que han venido sufriendo las personas en situación de dependencia, está resultando claramente insuficiente.

Debemos recordar en este sentido que la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece en su artículo 20 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.

Por otro lado, el tiempo transcurrido desde la resolución hasta la materialización del abono de la prestación, que recordamos que aún se encuentra pendiente, también ha puesto de manifiesto la falta de agilidad de los procedimientos lo que, una vez más va en detrimento del derecho de la persona dependiente y, al tratarse de un menor de edad, de su familia, para acceder a los servicios y prestaciones que contempla la ley.

Sería necesario, en consecuencia, dotar de mayor agilidad las gestiones contables y administrativas relacionadas con las fases de ordenación del gasto y de ordenación del pago de las prestaciones.

Especialmente cuando 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, que entró en vigor en noviembre de 2016, otorga la consideración de procedimientos de emergencia ciudadana a los relativos a las «ayudas económicas a la dependencia», sin distinción alguna (punto 3 del Anexo de la Ley) e impone la obligación al Consell de planificar los recursos humanos en los departamentos que gestionen los procedimientos declarados de emergencia para garantizar el cumplimiento de esta Ley (Disposición Adicional Primera).

Por último, debemos recordar el deber de la Administración de dar respuesta a los escritos presentados por los ciudadanos con celeridad, agilidad y eficacia. Ello implica que todas las quejas presentadas deben ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta (Decreto 41/2016 por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos).

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, dado que el no cumplimiento de tal obligación aumenta la incertidumbre que se deriva de la falta de resolución y amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.
2. **RECOMENDAMOS** que se adopten las medidas oportunas para remover los obstáculos que impiden, dificultan o retrasan la tramitación de la resolución de los programas individuales de atención vinculados a las situaciones de dependencia.
3. **RECOMENDAMOS** que se arbitren las medidas necesarias para agilizar la tramitación del abono de las prestaciones reconocidas a las personas con dependencia.
4. **SUGERIMOS** que, tras 14 meses desde la efectividad de la resolución de revisión del PIA del menor de edad objeto de esta queja, se materialice de forma urgente el pago de la misma, así como de los atrasos que le correspondan.
5. **SUGERIMOS** que se dé respuesta a la queja presentada por la familia con fecha 12 de enero de 2023 a nombre del menor cuyo expediente nos ocupa.
6. **ACORDAMOS** que nos remitan, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifiesten 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 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