

"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>2301651</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales.
<b>Asunto</b>	Dependencia. Abono 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 regula el funcionamiento de esta institución, el 22/05/2023 la persona promotora nos presentó un escrito en el que, sustancialmente, manifestaba su queja por la falta de abono de la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio (PVSAD) en la cuantía otorgada por la Resolución de 04/11/2022 (notificada el 01/02/2023), tras haberle sido modificado el grado de dependencia reconociéndole un grado 2.

Al entender que la inactividad de la Administración podría afectar al derecho al cobro de la prestación que tenía reconocida, el 02/06/2023 dictamos la Resolución de inicio de investigación y admitimos la queja a trámite.

Para contrastar lo expuesto por la promotora de la queja, con la misma fecha, nos dirigimos a la Conselleria competente, solicitando información sobre los hechos que motivaron la apertura de este procedimiento y, en especial, sobre los siguientes aspectos:

1. Estado del expediente.
2. Causas por las que no se ha activado el pago de la prestación que tiene reconocida y fecha en la que, previsiblemente, le será abonada.

El informe de la Conselleria tuvo entrada en esta institución el 21/06/2023, dentro del plazo establecido para ello en la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, en los siguientes términos:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 31 de mayo de 2017, se resolvió su Programa Individual de Atención (PIA) en el que se le reconoce el derecho a una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio con una intensidad de 20 horas/mes y una cuantía de 250 euros/mes. Esta es la prestación que la interesada sigue percibiendo en la actualidad.

Con fecha 6 de marzo de 2023, la interesada ha presentado documentación para solicitar la revisión de cuantía de esta prestación, concretamente copia de un contrato con la empresa prestadora del servicio de 20 horas/mes y un importe de 300 euros/mes pero, a fecha de elaboración, de este informe no se ha emitido resolución al respecto.

Por otra parte cabe indicar que, con fecha 14 de noviembre de 2022, fue resuelta la revisión de este PIA reconociendo a D.ª (...) el derecho a una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio con una intensidad de 31 horas/mes y una cuantía de 389 euros/mes. La revisión del PIA aprobada tendrá efectos desde el día en el que la interesada acredite que empieza a recibir un servicio de ayuda a domicilio ajustado a la nueva intensidad horaria aprobada; lo que a fecha de elaboración de este informe no consta en el expediente.

Dicha información fue trasladada a la interesada con fecha 22/06/2023 al objeto de que pudiese efectuar alegaciones. Así lo hizo, mediante un escrito de fecha 26/06/2023 en el que manifestó que «lo que dicen en el informe no es cierto, está presentado el nuevo contrato y también el justificante del registro de entrada en el ayuntamiento». Junto con su escrito, remitió a esta institución una copia del referido contrato (firmado el 01/02/2023, en cuya cláusula primera puede leerse que la jornada será de 31 horas mensuales y en la cláusula séptima que el precio del servicio es de 465 euros brutos mensuales) y el justificante de presentación que ya había remitido con anterioridad.

Por ello, esta institución consideró oportuno dirigir, con fecha 18/08/2023, una nueva petición de informe a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. En ella dejamos constancia de que, siendo cierto, como manifestó la Administración autonómica competente, que el justificante expedido por el Ayuntamiento acreditaba que se presentó la solicitud de aumento del importe de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio, dado que el contrato con la empresa prestadora del servicio de 31 horas se firmó el 01/02/2023 y que la interesada manifestó que lo había aportado junto con la solicitud de aumento de importe de la prestación, resultaba oportuno que informara sobre los siguientes extremos:

1. Confirme si el contrato consta entre la documentación del expediente (se adjunta copia del mismo).
2. Informe sobre el estado de la solicitud de aumento de la prestación.
3. Fecha en la que se abonará la prestación que la interesada tiene reconocida por Resolución de fecha 4/11/2022.

El 11/09/2023 registramos de entrada solicitud de la Conselleria de ampliación del plazo inicialmente otorgado para la emisión del informe; solicitud que resolvimos de forma favorable el 12/09/2023. Sin embargo, el informe de la Administración no tuvo entrada en esta institución hasta el 07/11/2023, fuera del plazo establecido, con el siguiente contenido:

Que tal y como se indicó en el anterior informe, con fecha 4 de noviembre de 2022, fue resuelta la revisión del Programa Individual de Atención de D.<sup>a</sup> (...) en la que se le reconoce el derecho a una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio con una intensidad de 31 horas/mes y una cuantía de 389 euros/mes. La revisión del PIA tiene efectos desde el día en el que la interesada acredita que empieza a recibir un servicio de ayuda a domicilio ajustado a la nueva intensidad horaria aprobada.

El contrato que acredita la contratación consta aportado al expediente con fecha 15 de septiembre de 2023. Tras su recepción la unidad administrativa competente lo revisará y en caso de que sea correcto activará la prestación o, si no lo fuera, se pondrá en contacto con los interesados para su subsanación.

Una vez activada la prestación 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. El abono de la nueva cuantía se realizará a la mayor brevedad posible.

Dicha información fue trasladada a la interesada el 08/11/2023, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante un escrito el 10/11/2023, en el que señalaba que la fecha que tenían justificada con las facturas es 01/02/2023.

El 15/12/2023 realizamos una gestión telefónica desde la Oficina de Atención Ciudadana de la institución en la que el hijo de la promotora de la queja manifestó a esta institución que todo seguía igual.

## 2 Consideraciones a la Administración

Debemos comenzar por señalar que la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, establece en el artículo 31 la obligación de las administraciones investigadas de remitir al Síndic, en el plazo de un mes, un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivan la apertura del procedimiento. Dicho plazo podrá ampliarse en un mes más, cuando concurren circunstancias justificadas, como ocurrió en este caso.

El artículo 39.1.a) establece que se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, no se facilite la información o la documentación solicitada; circunstancia que concurre en el presente caso.

Ha quedado acreditado que la documentación requerida por la Administración a la persona dependiente se presentó el 15/09/2023 y no en la fecha que inicialmente manifestó la interesada. Por lo tanto, la interesada no acreditó hasta esta fecha que había empezado a recibir el servicio en la intensidad horaria establecida en la Resolución PIA de 14/11/2022.

La segunda de las cuestiones es la solicitud de revisión de la cuantía de la prestación; solicitud que, en el momento de emitir la presente Resolución, no tenemos constancia de que se haya resuelto.

La propia Administración reconoció tanto la presentación de la solicitud (el 06/03/2023), como la presentación del contrato de 20 horas/mes y un importe de 300 euros/mes.

El Decreto 102/2022, de 5 de agosto, del Consell, por el que se modifica 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, mejora la intensidad del servicio de ayuda a domicilio (SAD) y el importe de su prestación vinculada (PVSAD) y establece en su disposición transitoria primera que:

En el caso de las personas con prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio resuelta a 31/12/22, podrán solicitar la revisión del 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.

Por otro lado, el Decreto 62/2017 dispone en su art. 18.7, que regula la revisión del programa individual de atención (PIA), 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.

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 cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo (art. 21.3).

En el caso que nos ocupa la solicitud fue presentada el 06/03/2023 y, tal y como hemos visto que dispone la normativa, se acompañaba el contrato con la empresa prestadora del servicio donde se establecía un importe de 300 euros mensuales.

No hay, en este caso, aumento de horas mensuales del servicio (desde el 31/05/2017 tiene reconocida la prestación con una intensidad de 20 horas/mes), sino que se trata, tan sólo, del incremento del coste del mismo, conforme al Decreto 102/2022. Por lo tanto, a juicio de esta institución, no se trata de una revisión del programa individual de atención y el plazo en el que debe tramitarse no es de seis meses, sino de tres meses. En consecuencia, la solicitud de la interesada debería haber quedado resuelta, como máximo, el 06/06/2023, con efectos desde el 01/01/2023 (fecha de la firma del contrato) y hasta el 01/02/2023 (fecha de la firma del contrato de 31 horas y 465 euros).

Por último, resulta necesario traer a colación tanto el principio de eficacia, establecido en el artículo 103 de la Constitución Española, como el principio de buena administración, en función del cual la ciudadanía tiene derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable, establecido en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

### 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 SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

1. **ADVERTIMOS** que la falta de colaboración de la Administración competente se hará constar en el Informe anual que emita el Síndic de Greuges, conforme a lo dispuesto en el artículo 39.4 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución.
2. **RECORDAMOS** que los plazos establecidos obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes en la tramitación de los asuntos.
3. **SUGERIMOS** que, una vez acreditado el servicio de ayuda a domicilio en la intensidad horaria reconocida por la Resolución PIA de 04/11/2022 (31 horas), haga efectiva la prestación en la cuantía reconocida en la referida resolución.
4. **SUGERIMOS** que, tras el transcurso de más de nueve meses desde el registro de la solicitud de aumento del importe de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio (06/03/2023), proceda, de forma urgente, a emitir la correspondiente resolución que ponga fin al procedimiento y aumente el importe de la prestación económica conforme al contrato actualizado y al Decreto 102/2022, con efectos desde el 01/01/2023.
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 a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana