

"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>2301688</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales.
<b>Asunto</b>	Dependencia. Demora en tramitación. Impago de atrasos.
<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 22/05/2023, al que se le asignó el número arriba indicado.

En su escrito manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

- El 25/01/2022 se presentó una solicitud para valorar la situación de dependencia de (...)
- El 31/08/2022 se dictó la resolución en la que concedían a la persona dependiente un grado 2.
- El 16/11/2022 se presentó una solicitud de nuevas preferencias.
- El 17/01/2023 se dictó la resolución del PIA reconociendo la prestación económica de cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, así como los atrasos.

La persona promotora de la queja nos comunicaba que no le habían abonado ni la prestación reconocida ni los atrasos correspondientes y del mismo modo no se había resuelto la solicitud de nuevas preferencias que fue presentada el 16/11/2022.

Admitida a trámite la queja y de acuerdo con lo previsto en art. 31 de la Ley 2/2021, el 26/05/2023 esta institución solicitó 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. Estado en que se encontraba el expediente.
2. Razones por las que no se había procedido al pago de la prestación reconocida en la resolución de fecha 18/01/2023 así como los atrasos correspondientes.
3. Fecha en la que se procedería al pago de la prestación reconocida, así como de los atrasos.
4. Razones por las que se estaba demorando la resolución de la solicitud de nuevas preferencias que fue presentada el 16/11/2022.
5. Fecha en la que se resolvería la solicitud de nuevas preferencias que fue presentada el 16/11/2022.

El 14/06/2023 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 19 de septiembre de 2022, se resolvió aprobar el Programa Individual de Atención por el que se le reconocía el derecho al Servicio de Ayuda a Domicilio con una intensidad de 31 horas mensuales. La prestación del servicio de ayuda a domicilio corre a cargo del Ayuntamiento de Sagunto y tiene carácter gratuito.

Con fecha 8 de noviembre de 2022, se resolvió conceder a la interesada el acceso al servicio de teleasistencia.

Posteriormente, con fecha 17 de enero de 2023, se ha emitido la resolución por la se RECONOCE con carácter de atrasos a (...), el derecho al cobro de una Prestación Económica de Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores no Profesionales correspondiente al periodo de tiempo comprendido entre el día 26 de julio de 2022 y el día 18 de septiembre de 2022, ambos inclusive, por importe de 483,83 €.

En las bases de datos de esta Conselleria consta, con fecha 15 de mayo de 2023, una orden de pago en concepto de atrasos por dicho importe sin que, a fecha de elaboración de este informe, tengamos conocimiento de que se haya producido ninguna incidencia o devolución.

Finalmente se informa que, con fecha 30 de enero de 2023, (...) presentó una nueva solicitud de preferencias instando al reconocimiento de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales y una prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

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 y/o ampliación del Programa Individual de Atención 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.

En fecha 15/06/2023 dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones, cosa que no realizó.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya resuelto la solicitud de nuevas preferencias en el 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, según el acuse de recibo del Ayuntamiento de Sagunto, una solicitud de nuevas preferencias el 16/11/2022 (la Conselleria nos informa que fue el 30/01/2023), 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 casi 8 meses desde la solicitud de nuevas preferencias (16/11/2022), 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.
- 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