

"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	2301832
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Demora PIA
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

El 08/06/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2301832, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Pinoso (Alicante), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos comunicaba que el titular solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 15/09/2021 y la resolución que le asignó un grado 2 se aprobó el 16/09/2022. Posteriormente, el 20/01/2023, 16 meses después de la solicitud, se aprobó el programa individual de atención (PIA) que le reconocía una prestación económica vinculada al servicio de atención domiciliaria (PVSAD) y la resolución de inicio del procedimiento para reconocer derechos económicos previos a la contratación del SAD, en el caso de justificar haber recibido cuidados en el ámbito familiar.

La Resolución PIA le fue comunicada a finales de febrero de 2023 y en marzo presentaron, a través de los servicios sociales municipales, el contrato firmado con la empresa encargada del servicio de atención domiciliaria. Sin embargo, a pesar de haber transcurrido 3 meses desde que empezó el servicio, todavía no se le había abonado mensualidad alguna en el momento de acudir al Síndic.

Además, en marzo de 2023 solicitó la revisión de grado de dependencia y no se le había atendido ni había sido todavía valorado. El interesado tenía una discapacidad reconocida del 65% desde 01/03/2019.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 12/06/2023 solicitamos al Ayuntamiento de Pinoso y a la Administración autonómica competente información sobre los siguientes extremos:

AL AYUNTAMIENTO DE PINOSO:

1. ¿Ha tramitado la solicitud de revisión de grado de dependencia presentada en marzo de 2023?
2. ¿Ha procedido a la valoración?, si no es así, ¿cuándo prevé hacerlo?

A LA CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS

1. ¿Por qué no se ha hecho efectivo el PIA aprobado?
2. ¿Cuándo procederá a abonarse las mensualidades del SAD, con los atrasos debidos?
3. ¿En qué fase se encuentra el procedimiento para reconocer los derechos económicos previos?

El 01/08/2023 recibimos respuesta del Ayuntamiento de Pinoso en el siguiente sentido, además de otras consideraciones:

PRIMERA.- Que efectivamente se ha tramitado la solicitud de revisión de grado, registrándose la misma en fecha 4 de abril de 2.023.

SEGUNDA.- En relación con la valoración de Don (...), la misma se realizó el pasado día 16 de junio 2.023. Además poner de manifiesto que la misma ya está resuelta y notificada a la parte interesada en fecha 21 de junio de 2.023, en la cual se acuerda la revisión del grado de Grado 2 a Grado 3.

El 28/08/2023 recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 20 de enero de 2023, se resolvió su Programa Individual de Atención (PIA) en la que se le reconoce el derecho a una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio con una cuantía mensual de 465 euros y efectos desde el día 1 de marzo de 2023, fecha en la que el interesado ha acreditado que empezó a recibir el servicio de ayuda a domicilio.

Tras recibir la documentación que acredita la contratación del servicio, se procede a activar la prestación económica. Después de esto 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, las cuales ya han finalizado.

En este sentido se comunica que, con fecha 24 de julio de 2023, se ha emitido una orden de pago en concepto de atrasos en favor del interesado y una orden de pago mensual por importe de 465 euros sin que, a fecha de elaboración de este informe, tengamos conocimiento de que se haya producido ninguna incidencia o devolución.

Junto con la resolución de 20 de enero de 2023 de aprobación del PIA, se notificó el acuerdo de inicio de oficio del procedimiento para reconocer en favor de D. (...) los derechos económicos derivados de la atención que había recibido desde la fecha de efectos económicos de su solicitud hasta la fecha de contratación del servicio de ayuda a domicilio y, a este efecto, se le requería la documentación necesaria para probar la atención recibida durante dicho período.

Con fecha 8 de marzo de 2023, consta la entrada en el órgano competente para resolver de documentación relacionada con este procedimiento que se encuentra en el departamento correspondiente para su resolución según orden cronológico de expedientes completos. En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con esta persona por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

Dimos traslado de ambos informes a la persona promotora por si deseaba realizar alguna alegación.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya resuelto en su totalidad el expediente de dependencia objeto de esta queja.

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.

En la fecha en la que la persona dependiente presentó la solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia, dicho procedimiento estaba regulado por el 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, que entró en vigor el 14/06/2017.

De dicho Decreto, y en relación con este asunto, destacamos los siguientes apartados:

- Fija en tres meses para aprobar la resolución de grado (art. 11.4) desde la solicitud.

- Fija en tres meses, a continuación de la resolución de grado, para aprobar la resolución del PIA, recogiendo como novedad la figura del silencio positivo, sin perjuicio de la obligación de la administración en resolver (art. 15.5).
- Regula el contenido que ha de tener el PIA (art. 16, apartados 1 y 2)

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 no podrá exceder de seis meses, salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en el Derecho de la Unión Europea, así como mantener actualizadas las normas en la página web (art. 21).
- El silencio administrativo positivo en los procedimientos iniciados a instancia del interesado, aunque caben excepciones (art. 24).
- La obligación de dictar la resolución en plazo, aunque cabe la posibilidad de suspenderlo o ampliarlo (art. 21. 22 y 23).

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:

- Establece que los procedimientos declarados de emergencia ciudadana por razones de interés público establecidos en esta ley se tramitarán con carácter de urgencia (art. 3.1)
- 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)
- 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).

Como consecuencia de este último mandato legal, resulta notorio 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.

3 Consideraciones a la Administración

Atendiendo a todo lo anterior debe concluirse que la Conselleria competente ha incurrido en los siguientes incumplimientos:

- Se sobrepasó extraordinariamente el plazo máximo para resolver la resolución de grado, superándose los 12 meses desde la solicitud, ya que esta se realizó el 15/09/2021 y la Resolución de grado 2 es de fecha 16/09/2022.
- La Resolución PIA se aprobó el 20/01/2023, demorándose de nuevo esta fase. La demora en notificar dicha resolución a la persona interesada provocó que la contratación del SAD se realizará a partir del 01/03/2023.
- No se emitió de oficio, en el plazo de 15 días desde que expiró el plazo máximo para resolver el procedimiento, el certificado de eficacia del silencio administrativo.
- El pago de la primera mensualidad de la prestación reconocida, junto con los atrasos debidos, se demoró hasta el 24/07/2023. Esta actuación de la Conselleria supone un grave problema a las personas dependientes dado que, tras aprobarse la resolución PIA, estas estiman que ya pueden contratar los servicios de atención domiciliaria y que el abono se realizará automáticamente desde el primer mes por el importe reconocido. Sin embargo, han de ir adelantando mensualidades a la empresa prestadora de servicios, dado que la Conselleria no agiliza el pago de la prestación concedida. En este caso, la persona dependiente abonó 4 mensualidades del SAD sin que la Conselleria le hubiera transferido ningún importe. El pago del SAD para una persona dependiente que sólo percibe una pensión como ingreso es un coste difícil de sobrellevar varios meses.

- No se ha resuelto el procedimiento que ha de reconocer derechos económicos previos a la resolución del PIA, que en este caso abarcan más de 11 meses, desde el 16/03/2022 (seis meses después de solicitar el reconocimiento de la situación de dependencia) al 28/02/2023 (día antes de iniciarse la prestación del SAD), a pesar de que se ha presentado la documentación pertinente.

El Ayuntamiento de Pinoso ha actuado con diligencia ante la solicitud de revisión de grado realizada por la persona interesada el 04/04/2023, pues dos meses después ya se había realizado la valoración y comunicado el nuevo grado (grado 3) asignado.

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 Comunidad Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al objeto de lograr que se resuelvan en los plazos legalmente establecidos.
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 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 24 meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de 6 meses, proceda de manera urgente a hacer efectiva la resolución PIA aprobada en su totalidad.
5. **SUGERIMOS** que reconozca el derecho a la percepción de los derechos económicos previos a la contratación del servicio concedido en la resolución PIA, derivados de la atención y cuidados que la persona dependiente recibió desde la solicitud del reconocimiento de su situación de dependencia hasta la contratación del citado servicio.
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.

Finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada, a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de Pinoso, a esta última administración a título informativo, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana