

"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>2301981</b>                                    |
| <b>Materia</b>   | Servicios sociales                                |
| <b>Asunto</b>    | Dependencia. Demora revisión PIA.                 |
| <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 15/05/2023 la promotora de la queja nos presentó un escrito en el que, sustancialmente, manifestaba su reclamación por la demora de la Administración autonómica competente en resolver la solicitud de nuevas preferencias formulada en el expediente de dependencia de su madre el 18/11/2022, instando al reconocimiento del servicio de atención residencial.

Al entender que la inactividad de la Administración podría afectar al derecho 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 y al derecho a obtener resolución expresa en el plazo máximo establecido en el Decreto 62/2017, del Consell, que regula el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas, el 22/06/2023 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 Administración autonómica 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. Manifieste si existe plaza pública adecuada y disponible en un radio de 20 km respecto del domicilio de la persona dependiente.
3. Si no existiese, indique el puesto que ocupa en la lista de espera de los centros por los que ha mostrado su preferencia y si se ha ofertado a la persona dependiente la Prestación Vinculada de Garantía como medida sustitutiva de la plaza pública. En caso contrario, indique las causas por las que no se ha hecho.

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. Sin embargo, transcurrido en exceso el plazo indicado, la Administración competente no ha dado respuesta a esta institución ni ha solicitado la ampliación del plazo para la emisión del informe solicitado.

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.

Al no haber obtenido respuesta de la Administración, procedemos a resolver la queja con la información que nos ha sido facilitada por la promotora de la misma. A este respecto, debemos indicar que la última entrada de datos de la interesada, de fecha 26/06/2023, ponía de manifiesto que la Conselleria no había emitido la resolución otorgando el servicio de atención residencial solicitado ni la prestación prevista en la ley como sustitutiva ante la falta de disponibilidad de plaza pública residencial adecuada (prestación vinculada de garantía).

## 2 Consideraciones a la Administración

Tal y como hicimos constar en la Resolución de inicio de investigación, la promotora de la queja aportó a esta institución el justificante de la presentación en el Ayuntamiento de València, con fecha 18/11/2022 y número de registro 00175 2022 002826, de la solicitud de nuevas preferencias cuya resolución reclama en esta queja.

En el momento de emitir la presente Resolución no tenemos constancia de la resolución de esa solicitud y, dada la falta de respuesta de la Administración competente a nuestra solicitud de información, no tenemos más información sobre el estado del expediente.

Según lo establecido en 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, el PIA podrá ser objeto de revisión para su actualización a instancia de la persona interesada, de su representante legal o de su guardador o guardadora de hecho. Para ello, se deberá acreditar una variación en las condiciones de salud o en la situación del entorno social que pudiesen motivar una modificación del servicio o prestación económica reconocida. El plazo de resolución será de seis meses como máximo (artículo 18).

Los plazos establecidos son obligatorios (artículo 29 Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) y, acreditada la presentación de la solicitud con fecha 18/11/2022, se concluye que la Administración los ha incumplido.

Debemos recordar que 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). También recordamos, en última instancia, que la ciudadanía tiene derecho a que sus asuntos sean resueltos en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración establecido en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

Dada la falta de respuesta de la Administración, no ha sido posible conocer si la demora en la resolución de este expediente se debe a la falta de plazas públicas disponibles. En relación con ello, debemos también recordar a la administración competente lo dispuesto en el artículo 34 del Decreto 62/2017 respecto de la prestación vinculada de garantía, regulada como una alternativa ante la falta de plazas públicas residenciales, que mejoraría los plazos de la acción protectora de la Administración:

En el supuesto de que no se disponga de plaza pública residencial adecuada al grado de dependencia en un radio de 20 km respecto al domicilio de la persona en situación de dependencia, se ofertará a la persona usuaria, como medida sustitutiva de la plaza pública, la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio residencial

Por último, debemos señalar que la fecha de efectividad del nuevo recurso será la de la resolución de revisión. Si esta no se produce dentro de los seis meses posteriores a la solicitud de la persona en situación de dependencia, la fecha de efectividad se producirá a los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud (artículo 18.5 Decreto 62/2017).

### 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.
2. **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.
3. **RECOMENDAMOS** que indique a cada persona dependiente la lista de espera en el centro o centros por los que ha mostrado su preferencia, el puesto que ocupa su solicitud y un cálculo aproximado del tiempo que ha de transcurrir hasta poder ocupar una plaza.
4. **RECOMENDAMOS** que, en un ejercicio de buena práctica administrativa, la Administración competente adjunte el listado de los centros con plazas disponibles a una distancia prudente de su domicilio, como unos 20 km. La persona interesada puede conocer, y no siempre, los de su localidad o los más próximos, pero no puede alcanzar a conocer otros y menos saber si tienen o no plazas disponibles.
5. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
6. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y de adoptar cuantas medidas resulten necesarias para eliminar la anormalidad en la tramitación de los expedientes.
7. **SUGERIMOS** que, en caso de que no existan plazas públicas disponibles, oferte a la persona dependiente la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada de garantía, explicando adecuada y suficientemente este recurso y el cálculo del importe de la citada prestación.
8. **SUGERIMOS** que, tras más de 9 meses desde que la interesada solicitase el cambio de recurso, proceda, de forma urgente, a emitir la resolución del correspondiente programa individual de atención, 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.
9. **SUGERIMOS** que, en cumplimiento del artículo 16 del Decreto 62/2017, el PIA incluya la compensación retroactiva que pudiese corresponder a la interesada, atendiendo a la fecha de efectividad del nuevo recurso.
10. **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 que se publique en la página web del Síndic de Greuges.



Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana