

"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	2302084
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Demora PIA
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

El 05/07/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2302084, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito, la madre de la titular de la queja manifestaba la demora en la tramitación de la prestación vinculada al servicio de prevención y promoción de la autonomía personal para su hija.

La solicitud de reconocimiento del grado de dependencia se formuló con fecha 30/04/2021. En esta se solicitaba la prestación vinculada al servicio de prevención y promoción de la autonomía personal correspondiente al tratamiento recibido en la Fundación Salud Infantil de Elche, junto con la prestación por cuidados en el entorno familiar.

En noviembre de 2021 le fue reconocido a la menor de edad el Grado III de dependencia y la prestación por cuidados en el entorno familiar, pero en el momento de formular la queja, seguía sin resolverse la prestación vinculada al servicio de prevención y promoción de la autonomía personal correspondiente al tratamiento recibido en la Fundación Salud Infantil de Elche, a pesar de que la documentación referente al contrato y las facturas correspondientes al servicio prestado obran en la Conselleria.

La promotora de la queja señalaba en uno de sus escritos, de fecha 18/07/2023 que, tras las numerosas gestiones realizadas para averiguar sobre el estado del expediente, se le informó de que el centro al que acude su hija no estaba acreditado por la Conselleria. Sin embargo, según manifiesta la promotora de la queja, cuando la solicitud se realizó el 30 abril 2021, cuando su hija tenía cuatro años y medio, el centro sí estaba acreditado.

Así lo hacía también constar en el escrito presentado ante la Conselleria con fecha 21/07/2023, junto a la documentación que se le había requerido por segunda vez.

En cualquier caso, señalaba que, de haberle comunicado la necesidad de cambiar de centro al cumplir su hija los 6 años, podía haber solicitado plaza en otro centro. No le importa cambiar de centro, pero considera que se le deben abonar las facturas pendientes.

El 01/08/2023, tras un requerimiento de mejora de la documentación acreditativa, dictamos la Resolución de inicio de investigación, en la que se requería a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, emitiera un informe acerca del asunto planteado.

Con fecha 17/08/2023 la Conselleria solicitó una ampliación de plazo que se resolvió favorablemente el 22/08/2023.

Sin embargo, habiéndose superado ampliamente el plazo asignado, no ha tenido entrada en esta institución el preceptivo informe, lo que nos lleva a considerar que la mencionada Administración no ha colaborado con esta institución tal y como dicta el artículo 39.1.a de la Ley 2/2021 del Síndic de Greuges que establece lo siguiente:

“Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

No se facilite la información o la documentación solicitada (...).”

2 Consideraciones

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 falta de respuesta de la Conselleria nos ha impedido investigar sobre los motivos de esta demora, sumiendo a la interesada en la incertidumbre sobre cuándo se va a subsanar esta situación.

Sin embargo, de todo lo investigado se concluye lo siguiente:

- La solicitud de reconocimiento del grado de dependencia de la menor de edad se presentó en abril de 2021.
- El primer requerimiento de documentación por parte de la Conselleria para resolver la prestación vinculada al servicio de prevención y promoción de la autonomía personal se efectúa con fecha 22/12/2023 (aunque estaba firmado el 16/11/2022), 20 meses después de haberlo solicitado.
- No es hasta abril de 2023 que se indica a la madre de la menor por parte de la Conselleria, mediante correo electrónico, que el centro al que acude la niña no está acreditado como servicio de prevención y promoción de la autonomía personal en el catálogo de servicios de atención a personas en situación de dependencia, al tratarse de un centro de atención temprana.
- Señala la progenitora que, cuando se formuló la solicitud, hace más de dos años, la niña tenía 4 años y medio y que entonces el centro al que esta acudía sí estaba acreditado, y así lo informó a la Conselleria por escrito en fecha 21/07/2023.
- A pesar de haber presentado la documentación requerida en dos ocasiones, la Administración competente, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, sigue sin resolver el programa individual de atención a la menor de edad solicitado en abril de 2021 en lo referente al servicio de prevención y promoción de la autonomía personal.

En conclusión, la cuestión que se investiga en esta queja no es si la niña debe cambiar de recurso, cuestión que la madre acepta, sino la demora en la resolución del PIA correspondiente al servicio de prevención y promoción de la autonomía personal y el abono de las facturas que presenta, reconociendo el tiempo que la niña ha estado acudiendo al CAT AHORA desde que se formuló la solicitud de dependencia, en abril de 2021.

Conforme al artículo 15 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:

5. La resolución de PIA deberá dictarse y notificarse en el plazo máximo de tres meses desde la fecha de la resolución del grado. Transcurrido este plazo sin que haya sido dictada y notificada resolución expresa se entenderá, en todo caso y de acuerdo con lo establecido en la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de Regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, estimada por silencio administrativo, sin perjuicio de la obligación de la administración de resolver expresamente. (...)

6. Si transcurrido el plazo indicado en el apartado anterior no se hubiera resuelto el correspondiente servicio o prestación, el derecho a la prestación o servicio tendrá efectos desde el día siguiente al del cumplimiento del citado plazo máximo para resolver, y en todo caso desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud inicial.

La demora en la resolución del PIA y en el abono de las cuantías pendientes están vulnerando el derecho de la persona menor de edad titular de esta queja a los servicios y prestaciones que tiene reconocidos en materia de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, en los términos establecidos por ley y que debería haberse resuelto con efectos desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud inicial.

Adicionalmente, se está desatendiendo el dictado 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, del que 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.

Finalmente, consideramos preciso destacar que el artículo 33.2.c de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges, faculta a este para instar a las administraciones públicas a «resolver, en tiempo y en forma, las solicitudes presentadas y los recursos planteados en su ámbito competencial».

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 la siguiente Resolución de Consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

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.
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. **SUGERIMOS** que proceda de manera inmediata a resolver el PIA correspondiente a la prestación vinculada al servicio de prevención y promoción de la autonomía personal de la menor de edad objeto de esta queja y hacer efectivo el abono de las cantidades adeudadas hasta la fecha.
4. **SUGERIMOS** que se informe a la familia sobre los recursos acreditados por la Conselleria para recibir este servicio en su localidad y sobre los trámites que debe realizar para hacer el cambio de recurso, si ello fuera necesario.
5. **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 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