

"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>2302396</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia. Demora revisión PIA (SAR)
<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 09/08/2023 el promotor de la queja nos presentó un escrito en el que, sustancialmente, manifestaba queja por la falta de resolución de la solicitud de nuevas preferencias, instando el Servicio de Atención Residencial para su madre, que fue presentada en el Ayuntamiento de Rotglà i Corberà el 26/07/2022, con número de registro 948/2022.

En su escrito, el promotor manifestaba que su madre tiene reconocida una situación de dependencia en Grado 3 y que, después de un año asumiendo el coste de una residencia privada, la situación era ya insostenible económicamente y urgía la resolución de concesión del servicio solicitado.

Al entender que la inactividad de la Administración autonómica competente 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 en la ley y al derecho a obtener una 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 21/08/2023 dictamos la Resolución de inicio de investigación y admitimos la queja a trámite.

Para contrastar lo expuesto por el promotor de la queja, con la misma fecha, nos dirigimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, 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.
4. Previsión temporal en que se notificará la resolución.

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. Así, con fecha 11/09/2023, registramos escrito de la Conselleria solicitando la ampliación del plazo inicialmente otorgado para la emisión del informe; solicitud que se resolvió de forma favorable el 18/09/2023.

Sin embargo, transcurridos más de dos meses desde que realizásemos la petición de informe inicial (cuya recepción nos consta con fecha 23/08/2023), la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no ha dado respuesta a esta institución.

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.

Con fecha 23/10/2023 se registró nuevo escrito del promotor de la queja en el que manifiesta:

CUMPLIDOS LOS PLAZOS ESTABLECIDOS DE DE ESPERA PARA LA RESOLUCION DE MI QUEJA CONTINUO EN LA MISMA SITUACION .  
LA ADMINISTRACION CORRESPONDIENTE HACE CASO OMISO DE MI QUEJA ,  
Y NECESITO RESPUESTA INMEDIATA ANTE UNA SITUACION QUE SE HACE YA INSOSTENIBLE DESPUES DE EL PAGO DE PLAZA PRIVADA DURANTE 1 AÑO Y 3 MESES

YO CREO QUE ESTO ES UNA VERGÜENZA YA ,Y CONSIDERO QUE LA CONCESION DE PLAZA PUBLICA SE LE DEBERIA DE HABER DADO A MI MADRE ANTE LA SITUACION CRITICA EN LA QUE SE ENCUENTRA

Al no haber obtenido respuesta de la Administración, procedemos a resolver la queja únicamente con la información que nos ha sido facilitada por el promotor de la misma, quien, como ha quedado dicho, acreditó documentalmente la presentación de la solicitud cuya falta de respuesta constituye el objeto de esta queja.

## 2 Consideraciones a la Administración

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 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 a nuestra petición de informe, no ha sido posible obtener información alguna sobre la tramitación del expediente de dependencia de la madre del promotor de la queja. Ha de tenerse presente que, en muchas ocasiones, la única información que obtiene la ciudadanía del estado de sus expedientes, la consigue a través de las quejas que formula a esta institución.

En el caso que nos ocupa, por ejemplo, la desesperación manifestada por el promotor de la queja podría verse mitigada si conociese el puesto que ocupa su madre en la lista de espera de los centros por los que ha mostrado su preferencia; información, que podría servirle para decidir, en un momento dado, solicitar otro centro o, incluso, otro recurso. Ello es, a juicio de esta institución, además de un derecho de los ciudadanos (artículo 53 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas), prioritario, pues debe entenderse la importancia que tiene conocer, en cada momento, las perspectivas de acceso al servicio solicitado.

Conocemos, por otras muchas quejas tramitadas en esta institución, la falta de plazas públicas disponibles y, en relación con ello, debemos también recordar a la Conselleria 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 lo que se refiere a 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).

Por último, debemos recordar a la administración investigada que la actuación de esta institución pretende adecuar la actuación administrativa a los principios de eficacia y pleno sometimiento a la Ley y al derecho previstos en el artículo 103 de la Constitución Española y que su falta de respuesta constituye el incumplimiento del deber de colaboración y, por lo tanto, de la Ley.

### 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 del Síndic de Greuges.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo y de adoptar cuantas medidas resulten necesarias para eliminar la anormalidad en la tramitación de los expedientes
3. **RECOMENDAMOS** que indique a cada persona dependiente la lista de espera en el centro o centros por los que ha mostrado su preferencia y el puesto que ocupa en la misma.
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. **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.
6. **SUGERIMOS** que, tras el transcurso de más de 15 meses desde que se solicitase el cambio de recurso, proceda, de forma urgente, a emitir la resolución de revisión 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.
7. **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.

8. **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