

"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	2302540
Materia	Servicios sociales
Asunto	Atención Dependencia. Revisión PIA Demora (SAR).
Actuación	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 31/08/2023 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, el 07/04/2022, instando al reconocimiento del servicio de atención residencial (SAR).

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 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 04/09/2023 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 Administración autonómica competente, solicitando información sobre los hechos que motivaron la apertura de este procedimiento y, en especial, sobre los siguientes aspectos:

1. Si ha verificado como correcta la grabación de la solicitud de nuevas preferencias solicitada por ... (indicar fecha).
2. Si se ha informado a la titular de la queja de las alternativas a dicha prestación (Prestación Vinculada de Garantía al SAR).
3. Si ha procedido a la aprobación de la nueva Resolución PIA con la nueva preferencia solicitada (SAR) y, si es el caso, indique fecha.
4. Cualquier otra información que considere de interés para una mejor provisión de la queja.

El 18/10/2023 tuvo entrada el informe de la Conselleria indicando entre otras cuestiones:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 7 de abril de 2022, presentó una solicitud instando al reconocimiento de un **servicio de atención residencial** en lugar de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales y el servicio de teleasistencia que tiene reconocidos, pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido resolución al respecto.

Constando en su expediente de dependencia como nueva preferencia **el servicio de atención residencial**, le informamos que por parte de la unidad administrativa competente se está analizando la priorización de centros solicitados y en cuanto exista una plaza disponible que se ajuste a la misma se pondrá en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención.

No obstante, el artículo 34 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, recoge que en el supuesto 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 de atención residencial (de garantía)** para aquellas plazas cuyo coste real cumpla con lo estipulado en el apartado segundo de este artículo según lo recogido en la modificación introducida por el artículo 5 del Decreto 102/2022, de 5 de agosto, del Consell. El importe de la citada prestación garantiza el acceso a un recurso de atención residencial en igualdad de condiciones económicas que los beneficiarios de una plaza pública o sostenida con fondos públicos, quedando garantizado al usuario para sus gastos personales las posibles pagas extraordinarias y el correspondiente “dinero de bolsillo” (220 euros mensuales).

En el momento de elaborar este informe no consta en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» que se haya ofertado esta prestación

En cuanto a la fecha prevista para la resolución del expediente no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación, como el grado de dependencia reconocido o su variación y, en su caso, las urgencias de carácter social, la fecha de demanda, la capacidad económica y la edad de la persona dependiente, no resultando posible indicar un plazo aproximado para las personas que estén pendientes de adjudicación de plazas quienes además, quedan a la espera de las bajas que se produzcan por diferentes motivos en el centro o centros por los que han mostrado su preferencia

En la misma fecha de registro del informe se dio traslado de este al titular de la queja, que días antes, a través de la Oficina de Atención Ciudadana de esta institución, había comunicado que seguía sin resolverse el objeto de la queja (el 16/10/2023).

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se resuelto el nuevo PIA con la nueva preferencia solicitada (SAR).

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 serán fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

2 Consideraciones a la Administración

De todo lo actuado se concluye que ha transcurrido el plazo máximo de seis meses establecido en el Decreto 62/2017 (artículo 18) para resolver sobre la revisión del PIA solicitada, sin que la Conselleria haya emitido la resolución otorgando el servicio de atención residencial, ni tenemos constancia de que se haya ofertado la prestación prevista en la ley como sustitutiva ante la falta de disponibilidad de plaza pública residencial adecuada (artículo 34).

Los plazos establecidos son obligatorios (artículo 29 Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) y la administración los ha incumplido, sin facilitar, por otro lado, la previsión temporal para la resolución del expediente, ni indicar el puesto que ocupa la persona dependiente en la lista de espera de los centros por los que ha mostrado su preferencia.

Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho, en el marco del derecho a una buena administración, 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 para 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.

Resulta incomprensible que se paralice el expediente por la inexistencia de una plaza pública adecuada sin que se haya ofertado a la persona dependiente la prestación vinculada de garantía que está configurada, precisamente, como una alternativa que mejoraría los plazos de la acción protectora de la Administración.

3 Resolución

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley de la Generalitat Valenciana 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges, 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 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.

Así mismo, estimamos que podría ayudar a mejorar la atención a las personas dependientes y evidenciar la deseada transparencia de la Administración en la gestión de los recursos vinculados a estas personas, las siguientes recomendaciones relativa al acceso a una plaza residencial pública o concertada:

3. **RECOMENDAMOS** que, cuando una solicitud de reconocimiento de situación de dependencia marque como servicio preferente el de servicio de atención residencial (SAR), se establezca un sistema de información inmediato sobre la opción (prestación vinculada de garantía), explicando con detalle los requisitos a cumplir, la diferencia de este recurso con el solicitado, en qué consiste dicha prestación de garantía, su coste, y los recursos existentes.
4. **RECOMENDAMOS** que si la persona beneficiaria se encuentra ingresada en una residencia con la que la Administración tiene convenio de plazas y cumple los requisitos establecidos en del Catálogo de Servicios (grados 2 y 3), preferentemente se le asigne la plaza ya ocupada.
5. **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 y amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias, en un momento de dificultades económicas, e incrementa los costes económicos públicos al tener que asumir intereses y costas por la demora en la tramitación de los procedimientos.
6. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de garantizar la adecuada dotación de recursos a los servicios sociales generales para el cumplimiento de lo establecido en 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.
7. **SUGERIMOS** que, tras más de 19 meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de 6 meses, proceda de manera urgente a resolver el 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 confirmatorio de la estimación de la solicitud atendiendo a los efectos del silencio positivo.
8. **SUGERIMOS** que, dado lo dispuesto en la Ley 9/2016 citada, que determina la aprobación de una resolución favorable en virtud del carácter positivo del silencio administrativo, reconozca, en su caso, el derecho a la percepción de los efectos retroactivos de la prestación que corresponden a la persona dependiente, fijando dicho periodo desde el 08/10/2022 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la resolución del programa individual de atención.

9. **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 e 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