

"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	2302604
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Demora en resolver.
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 rige el funcionamiento de esta institución, la persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 07/09/2023, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito nos comunicaba los siguientes hechos y consideraciones:

- En fecha 11/10/2022 presentó a través del Ayuntamiento de Castalla una solicitud de reactivación de la prestación vinculada al servicio de prevención de la dependencia y promoción de autonomía personal de AFA Castalla, y no había obtenido respuesta.
- En fecha 01/02/2023 presentó a través del Ayuntamiento de Castalla una solicitud de aumento de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio (PVS SAD), Asociación Ayudarte Alcoy, y no había obtenido respuesta.
- En fecha 26/05/2023 presentó a través del Ayuntamiento de Castalla una solicitud de aumento del número de horas concedidas de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio, Asociación Ayudarte Alcoy y no había obtenido respuesta.

Admitida a trámite la queja y de acuerdo con lo previsto en art. 31 de la Ley 2/2021, el 10/10/2023 esta institución solicitó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, así como al Ayuntamiento de Castalla que, en el plazo de un mes, remitieran un informe sobre este asunto y, en particular, que informaran sobre los siguientes extremos:

AL AYUNTAMIENTO DE CASTALLA:

1. Situación de los escritos presentados por la persona promotora de la queja.
2. Si había dado traslado de estos a la Administración autonómica competente, en cuyo caso que indicase la fecha.
3. Situación en la que se encontraba el expediente de la persona interesada.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. Situación en la que se encontraba el expediente de la persona interesada.
2. Si desde el Ayuntamiento de Castalla le habían dado traslado de las solicitudes presentadas.
3. Estado en el que se encontraban las solicitudes presentadas por la persona interesada.
4. Fecha en que resolverían las solicitudes presentadas por la persona interesada.

En fecha 27/10/2023, tuvo entrada el informe solicitado al Ayuntamiento de Castalla, en el que nos comunicaban lo siguiente:

- En fecha 11/10/2022 se presenta por registro ORVE contrato PVS-PS AFA, pero en ningún caso presenta cambio de preferencias, solo contrato. Grabado en ADA el 05/12/2022.
- En fecha 01/02/2023 presenta contrato y solicitud de aumento de horas de prestación vinculada al SAD. Grabado en ADA el 20/20/2023.
- En fecha 09/02/2023 se solicitan las nuevas preferencias donde consta el PVS-PS AFA, trámite que no se había realizado el 11/10/2022. Grabado el 06/03/2023 y a la espera de resolución por parte de Consellería.
- En fecha 24/05/2023 la trabajadora social se da cuenta de un error en la grabación del día 20/02/2023 y lo subsana, como era un documento que no estaba comprobado todavía se subsana sin incidencias, quedando el estado del documento en "comprobada" el 05/06/2023 y a la espera de resolución por parte de Consellería.
- En fecha 26/05/2023 presenta solicitud de aumento de horas del PVSSAD y queda grabado en ADA el 31/05/2023 a la espera de resolución por parte de Consellería.

En fecha 06/11/2023 tuvo entrada en esta institución una solicitud de ampliación de plazo de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y, al amparo del art. 31.2 de la Ley 2/2021, se la concedimos mediante una Resolución de fecha 07/11/2023.

En fecha 21/12/2023, tuvo entrada el informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 01 de febrero de 2023 presentó una solicitud de revisión de cuantía de la PVS SAD que ya tenía concedida, con fecha 09 de febrero de 2023, presentó una solicitud de nuevas preferencia interesando la PVS Prevención y promoción y posteriormente con fecha 26 de mayo de 2023 presentó una solicitud de aumento del número de horas de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio, pero a fecha de este informe aún no se ha resuelto la revisión y/o ampliación de su Programa Individual de Atención (PIA).

En este sentido se comunica que la resolución y/o ampliación del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, garantizando en todo caso el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

Con respecto a la fecha en que se resolverán estas solicitudes se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Lamento esta espera y los inconvenientes que la misma haya generado a la persona que formula la queja, que seguro son muchos.

Dimos traslado del contenido de ambos informes a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones, cosa que realizó, mediante escritos de fecha 14/11/2023, 15/01/2024 y 17/01/2024, en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

De la documentación obrante en el expediente se desprende que la persona interesada, presentó el 09/02/2023 una solicitud de nuevas preferencias solicitando una PVS AFA Castalla, ya que el 11/10/2022 presento un contrato y no el modelo normalizado, por lo que la fecha de presentación de la mencionada solicitud fue el 09/02/2023. Por otro lado, el 01/02/2023 solicitó la revisión de la cuantía de la PVS SAD que tenía reconocida y el 26/05/2023 presentó una solicitud de aumento de horas de una PVS SAD y no se había resuelto ninguna de las revisiones y/o ampliaciones de su programa individual de atención.

Pudiendo no ser la actuación descrita de la Administración autonómica 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.

2 Fundamentación legal

Conforme a lo dispuesto en el Decreto 62/2017, modificado por el Decreto 102/2022, de 5 de agosto, 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 (artículo 18). Asimismo, se podrá iniciar de oficio cuando como consecuencia de los informes de seguimiento del PIA se determine de manera motivada que el recurso o prestación ha dejado de ser el idóneo para la persona interesada o cuando se produzca una revisión del grado de dependencia reconocido, siempre que esta implique una modificación de las prestaciones económicas o servicios recibidos (artículo 18.3).

El plazo de resolución, tanto en los procedimientos de oficio como en los iniciados a instancia de la persona interesada, será de seis meses como máximo (artículo 18.4). Sin embargo, en el caso que nos ocupa la demora en resolver los nuevos PIA solicitados sobrepasa con creces los seis meses desde su presentación.

Los plazos establecidos en las leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos (artículo 29 Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) y, en este caso, se ha vulnerado la obligación de resolver de forma expresa en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del procedimiento correspondiente (artículo 21).

Asimismo, y dada la aprobación del Real Decreto 675/2023, de 18 de julio de 2023, por el que se modifica el Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, entendemos que la cuantía a percibir por la persona beneficiaria debe adecuarse a la nueva normativa a partir del 01/08/2023 (fecha de efectividad de las nuevas cuantías máximas y mínimas previstas en los anexos IV y V del Real Decreto 675/2023).

A la vista de todo lo expuesto, se vulnera también el derecho a una buena Administración (establecido en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía y en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea) en función del cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable.

3 Consideraciones a la Administración

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

- Se ha sobrepasado el plazo legalmente establecido (seis meses) para resolver los nuevos PIA.
- No se ha emitido 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.

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 Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE CASTALLA:

1. **RECOMENDAMOS** que, adopte las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento y revisión de situaciones de dependencia, en especial, en lo referente a la grabación de solicitudes.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

2. **RECOMENDAMOS** que proceda a revisar y evaluar 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. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio, cuando proceda, el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
4. **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.
5. **SUGERIMOS** que, habiéndose incumplido la obligación legal de resolver antes de seis meses por parte de la Administración autonómica, proceda de manera urgente a emitir los correspondientes programas individuales de atención que, conforme al art 24 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, sólo podrán dictarse de ser confirmatoria la estimación de la solicitud atendiendo a los efectos del silencio positivo.
6. **SUGERIMOS** que adecúe la cuantía a percibir al Real Decreto 675/2023, anteriormente mencionado, a partir de la fecha de efectividad de las nuevas cuantías máximas y mínimas previstas en los anexos IV y V del Real Decreto (01/08/2023).
7. **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.
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 todas las partes, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana