

"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	2302680
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Demora actualización prestación. Demora asignación plaza residencial.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes y relato de la tramitación de la queja

El 14/09/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2302680, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se recogía la queja presentada por la hija de la interesada por la demora en la actualización de la prestación económica de su madre, tras la revisión del grado de dependencia solicitada con fecha 13/09/2022, y que, por una Resolución de fecha 10/02/2023, había sido modificada del grado 1 al grado 3.

Igualmente señalaba que no había obtenido una respuesta a la solicitud del servicio de atención residencial presentada en la misma fecha.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 02/10/2023 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información sobre el estado del expediente.

El 29/11/2023 registramos el informe recibido de la Conselleria con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de D.^a (...), con fecha 13 de septiembre de 2022, presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia pero a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 3 de dependencia en resolución de 10 de febrero de 2023, aún no se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención.

Por otra parte, cabe señalar que la persona interesada ha presentado una nueva instancia de preferencias con fecha 28 de agosto de 2023 en la que solicita de nuevo la Prestación económica para cuidados en el entorno familiar y el servicio de teleasistencia; por lo tanto, la resolución de revisión del Programa Individual de Atención (PIA) tendrá en cuenta sus necesidades actuales.

En este sentido se comunica que la resolución de revisión del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia.

Ese mismo día, el Síndic remitió el informe de la Administración a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, trámite que no ha realizado hasta la fecha.

El 09/01/2024 nuestra la oficina de atención ciudadana efectuó una consulta telefónica a la promotora de la queja. Esta señaló que, al no llegarles la plaza de residencia pública, se vieron obligados a cambiar la prestación y el 28/08/2023 solicitaron prestación económica para cuidados en entorno familiar. Por lo que, actualmente, sigue percibiendo solamente la ayuda al cuidador no profesional correspondiente al grado 1.

2 Consideraciones a la Administración

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.

De la información aportada en el expediente de queja se concluye lo siguiente:

- La Conselleria resolvió con fecha 10/02/2023 la revisión del grado de dependencia que había solicitado la persona titular de esta queja el 13/09/2022, reconociéndole un grado 3.
- Transcurridos 11 meses desde la fecha de la Resolución y 16 meses desde la solicitud, sigue sin resolverse el PIA correspondiente.
- La demora en la resolución ha llevado a la familia a buscar otras preferencias y solicitar, en agosto del 2023, en lugar del servicio de atención residencial, la prestación para cuidados en el entorno familiar y el servicio de teleasistencia.

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:

- 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 una 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 (art. 15.5).
- 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 (art. 15.6).
- En el caso de las revisiones del PIA, 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 (art. 18.4).
- La fecha de efectividad del nuevo recurso será la de la resolución de revisión y 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 (art. 18.5).
- 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 de la revisión del PIA está vulnerando el derecho de la persona titular de esta queja a los servicios y prestaciones que le corresponderían en base a su grado de dependencia, en los términos establecidos por ley. A mayor abundamiento, la incertidumbre que provoca en las familias la falta de respuesta obliga a estas a hacer ajustes constantes en su organización, llegando a renunciar, como ha sido el caso, al recurso que, en principio, consideraban más acorde a las necesidades de la interesada. Probablemente, no hayan cambiado sus necesidades, como sugiere la Conselleria, sino que hayan considerado optar por otros recursos, a priori, más accesibles.

Aun existiendo nuevas preferencias, la resolución del PIA debería reconocer los derechos que de ella se deriven, teniendo en cuenta la fecha de la solicitud de revisión del grado, en septiembre de 2022 (art. 18.5 del mencionado decreto), y actualizar la prestación que venía percibiendo la persona dependiente mientras ostentaba el grado 1 a la correspondiente al grado 3, desde los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud (es decir, desde el 14/03/2023).

Adicionalmente, debemos recordar que 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 las siguientes 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 a resolver el PIA correspondiente al expediente de dependencia de la persona titular de esta queja, adecuando la prestación al nuevo grado de dependencia reconocido (grado 3,) y que reconozca los efectos retroactivos correspondientes, desde los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud (13/03/2023).
4. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la 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 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