

"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	2302767
Materia	Servicios sociales.
Asunto	Atención Dependencia. Reclamación atrasos PIA.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

El 22/09/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2302767, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona con domicilio en Santa Pola (Alicante), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

A la titular de la queja le fue aprobado el programa individual de atención (PIA) el 24/09/2021, concediéndole una prestación económica en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales con una cuantía mensual (153,00€) y reconociéndole unos atrasos de 2.213,40 €, correspondientes al periodo comprendido entre el día 11/07/2020 y el día 23/09/2021.

Según refería la promotora no se le habían abonado dichos atrasos en su totalidad por lo que el 01/02/2023 presentó un escrito de reclamación (nº de registro 12RTA/2023/1278), sin que, a fecha de interponer la presente queja, hubiera recibido una respuesta a la misma ni se hubiera abonado la cantidad que, según ella, se le adeudaba. La ciudadana adjuntaba a esta institución la citada documentación.

Admitida a trámite la queja, y de acuerdo con lo previsto en art. 31 de la Ley 2/2021, el 25/09/2023 esta institución solicitó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, le remitiera un informe sobre este asunto.

Habiendo transcurrido el plazo de un mes sin que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda hubiera solicitado una ampliación de plazo (artículo 31 de la ley 2/2021, de 26 de marzo, reguladora de esta institución), el Síndic no había recibido el informe solicitado.

La falta de respuesta de la citada Conselleria, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

En todo caso y en cumplimiento del art. 35.3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39 se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya abonado a la titular de la queja la totalidad de los atrasos económicos reconocidos en la resolución PIA de 24/09/2021 ni tampoco que haya recibido una respuesta al escrito de reclamación presentado el 01/02/2023

Llegados a este punto y tras el estudio de la información obrante en el expediente, procedemos a resolver la presente queja.

Pudiendo no ser la actuación descrita de la Administración lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, exponemos a continuación los argumentos siguientes como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

2 Consideraciones a la Administración

De todo lo actuado se concluye que, en fecha 24/09/2021 se aprobó el PIA de la persona dependiente en el que se le reconocía el derecho a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, así como unos atrasos computables por el periodo comprendido entre el día 11/07/2020 y el día 23/09/2021, que ascendían a 2.213,40€. Según la titular de la queja, no le habían sido abonados en su totalidad dichos atrasos a pesar de que habían transcurrido más de dos años. Por ello, el 01/02/2023 presentó un escrito de reclamación de estos ante la Administración competente, sin obtener respuesta alguna.

Dado que procedemos a resolver sin el informe de la Administración, podemos afirmar que, si los hechos coinciden con la narración de la persona interesada, la demora en efectuar el pago total de los citados atrasos está vulnerando el derecho de la persona promotora de la queja a la prestación que tiene reconocida en materia de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, en los términos establecidos por ley.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece en su art. 21 Obligación de resolver:

1. La Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación.
2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

Este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en el Derecho de la Unión Europea.

3. Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses. Este plazo y los previstos en el apartado anterior se contarán:
 - a. En los procedimientos iniciados de oficio, desde la fecha del acuerdo de iniciación.
 - b. En los iniciados a solicitud del interesado, desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación.

En este sentido, el art. 122.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que «el plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de 3 meses (...)».

El derecho a obtener una resolución sobre lo peticionado a la Administración impone a esta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas del silencio positivo o negativo.

Claramente lo formula la exposición de motivos de la citada ley, «el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituido jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado».

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de los que razonablemente puede esperarse, y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal.

Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo. La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana

directamente del mandato constitucional del art. 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su art. 9. 3.

En este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que:

es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (Art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los Arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE.

En consecuencia, habría que coincidir en que el silencio administrativo es una práctica que genera en los ciudadanos una auténtica inseguridad jurídica e indefensión material (proscritas por los arts. 9.3 y 24.1 de la Constitución Española) y que, tal y como ha expuesto el Síndic de Greuges en sus sucesivos informes anuales a Les Corts Valencianes, obliga a los ciudadanos a acudir a la vía jurisdiccional para la resolución de sus conflictos, convirtiendo, por ello, en inoperante, la vía administrativa.

Debemos tener también presente que el artículo 9.2 del Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana reconoce que «todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable».

Resulta sorprendente, además, que la Conselleria no disponga de un sistema de gestión efectivo que permita resolver estas incidencias de forma ágil y expeditiva.

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. ADVERTIMOS** que ante la reiteración de esta falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021, esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
- 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, dé respuesta expresa al escrito de reclamación presentado el 01/02/2023 reclamando parcialmente los atrasos económicos aprobado en septiembre de 2021 en el programa individual de atención (PIA) de la titular de la queja
- 4. SUGERIMOS** que, transcurridos más de dos años desde que se aprobó el PIA, proceda, si es el caso, al abono de los atrasos reclamados por la titular de la queja.

- 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