

"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>2302875</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales.
<b>Asunto</b>	Atención Dependencia. Revisión PIA (PVSAR).
<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

El 29/09/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular con domicilio en Alicante (Alicante), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito nos comunicaba que:

- Teniendo aprobado el programa individual de atención (PIA) mediante una Resolución de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (JCCM) el 10/12/2020, con un grado 2 de dependencia, le fue reconocido un nuevo grado (grado 3), mediante una Resolución de 10/10/2022
- El 23/05/2022 ingresó en la Residencia (...) en Alicante.
- Tras solicitar el traslado de expediente de dependencia a la Comunitat Valenciana y ser empadronada en la Residencia (...), el 13/03/2023 solicitó la revisión del PIA (mostrando preferencia por el servicio de atención residencial).
- Ante la demora en resolver la citada solicitud, el 13/09/2023 presentó otra solicitud de nuevas preferencias (prestación vinculada de garantía al servicio de atención residencial).
- Transcurridos más de seis meses desde la solicitud de revisión de PIA, no había sido resuelto el expediente.

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 que nos remitiera un informe sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

1. Fecha en la que se hizo efectivo el traslado de expediente de dependencia la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha a la Comunitat Valenciana.
2. Motivos por los que no se ha resuelto la revisión PIA solicitada por la promotora de la queja, el 13/03/2023.
3. Fecha prevista para la aprobación del nuevo PIA de (...).
4. Indique fecha de los efectos retroactivos de la prestación.

Transcurrido ampliamente el plazo indicado y sin que Conselleria solicitase ampliación de este (artículo 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, reguladora de esta institución), no se ha recibido el informe de la Administración competente.

Según el artículo 39 de la citada Ley 2/2021, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, trascurrido el plazo de un mes, no se facilite la información o la documentación solicitada.

Esta actitud permite al Síndic adoptar una serie de medidas para evidenciar esa mala praxis e intentar reconducir dicha situación.

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 de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

El 27/11/2023, mediante una diligencia telefónica a través de la Oficina de Atención Ciudadana de esta institución, se confirmó que el PIA de la persona beneficiaria seguía sin ser resuelto.

Llegados a este punto y tras el estudio de la información obrante en el expediente, que debemos limitar a la aportada por la promotora de la queja (dada la falta de colaboración de la Conselleria), 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 que serán fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

## 2 Fundamentación legal

La Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, en su exposición de motivos, señala que «la atención a este colectivo de población en situación de dependencia es un reto ineludible para los poderes públicos, que requiere una respuesta firme, sostenida y adaptada al actual modelo de nuestra sociedad».

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. De ahí que el tiempo que la Administración ha de emplear para determinar las medidas necesarias en orden a atender las necesidades de dichas personas ha de ser el indispensable y necesario.

El artículo 103 de la Constitución Española ordena a la Administración que actúe de acuerdo con el principio de eficacia.

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, dispone en su art. 18 el plazo máximo de resolución de revisión de PIA, en seis meses, así como la fecha de efectividad. Asimismo, el art. 21 establece los requisitos respecto a los traslados de expedientes entrantes.

Igualmente, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece la obligación de resolver en un plazo máximo de seis meses (art.21), el silencio administrativo positivo (art. 24), así como la obligación de dictar resolución en plazo (arts. 21. 22 y 23).

Asimismo, del contenido 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, 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, sin que quepa esperar a solicitud alguna por parte de los servicios sociales generales ni a declaración de la dirección general competente.

Por lo que se refiere a la responsabilidad de la tramitación, el artículo 20 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

### 3 Consideraciones a la Administración

En la tramitación del expediente de dependencia que nos ocupa se han incumplido los plazos legalmente establecidos.

Según la documentación aportada por la promotora de la queja, el 13/03/2023 solicitó la revisión de su situación de dependencia, mostrando preferencia por el servicio de atención residencial. Posteriormente, el 13/09/2023 presentó una solicitud de nuevas preferencias (prestación vinculada de garantía al servicio de atención residencial). No ha recibido la resolución del nuevo programa individual de atención, transcurridos más de ocho meses desde la primera solicitud, a pesar de que el PIA debería haberse dictado en el plazo máximo de seis meses desde la presentación de la citada solicitud, en cumplimiento del art. 18 del Decreto 62/2017.

Igualmente, y dada la información facilitada por la promotora, si desde el primer momento de su solicitud se le hubiera dado la alternativa de prestación vinculada de garantía al servicio de atención residencial podía haber optado a mostrar dicha preferencia y no hubieran transcurrido casi seis meses entre la primera y segunda solicitud.

Insistimos en reiterar que, por ley (como hemos visto en la fundamentación legal) no es necesaria la declaración de urgencia alguna desde el momento en que los expedientes relativos a las ayudas económicas a la dependencia tienen la consideración de procedimientos de emergencia ciudadana.

Recordamos a la Administración competente, por un lado, que los plazos establecidos obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos (artículo 29 de la Ley 39/2015) y, por otro, que el mandato del artículo 71.2 (en el despacho de los expedientes se guardará el orden riguroso de incoación en asuntos de homogénea naturaleza) no exonera del deber legal de la tramitación en plazo.

### 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 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 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 podrían 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 relativas al acceso a una plaza residencial pública o concertada:

- 4 **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 de una 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.
- 5 **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 el Catálogo de Servicios (grados 2 y 3), preferentemente se le asigne la plaza ya ocupada.
- 6 **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.
- 7 **SUGERIMOS** que, tras más de ocho meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de seis 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 14/09/2023 (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