

"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	2302884
Materia	Servicios sociales
Asunto	Atención Dependencia. Revisión Grado. Demora. Menor de edad.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

El 02/10/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2302884, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Orihuela (Alicante), y que se ajusta a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos comunicaba que la titular de derechos, menor de edad, el 23/11/2022 solicitó revisión grado de dependencia a través del registro del Ayuntamiento de Orihuela. Nº de registro 2022-E-RC-****. Transcurridos más de 10 meses no había sido resuelto el expediente.

En el citado escrito se indicaba que la persona beneficiaria, con un grado 1 de dependencia reconocido tiene concedida una Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores No profesionales, mediante resolución del Programa Individual de Atención (PIA).

En el escrito se hacía referencia que el motivo para solicitar la citada revisión de grado era debido a un importante deterioro en la salud de la menor (padece trastorno del espectro autista). Igualmente se indicaba que el 13/03/2023 había sido valorada por la trabajadora social en el domicilio, pero ya no habían recibido ninguna noticia ni nueva resolución de grado.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 02/10/2023 solicitamos al Ayuntamiento de Orihuela y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

AL AYUNTAMIENTO DE ORIHUELA:

1. Fecha de presentación de la solicitud de revisión de grado de dependencia de la menor
2. Fecha en la que fue grabada la solicitud de revisión de grado de la situación de dependencia en la aplicación correspondiente.
3. Manifieste si el 13/03/2023 se realizó la visita domiciliaria. En caso negativo indique día y hora prevista para realizarla.
4. Fecha en la que se ha realizado el informe social del entorno.
5. Fecha en la que se ha realizado la valoración de la situación de dependencia.
6. Fecha en la que la citada valoración ha sido remitida a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.
7. Situación actual del expediente.
8. Cualquier otra información que considere de interés para una mejor provisión de la queja.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. Fecha de presentación de la solicitud de revisión de grado de dependencia de la menor.
2. Si ha verificado como correcta la grabación de la solicitud (indicar fecha).
3. Si ha procedido a la aprobación del nuevo Grado de dependencia, y si es el caso indique fecha y grado.
4. Si ha procedido a la aprobación de la nueva Resolución PIA, y si es el caso indique fecha y recurso o prestación reconocida.

5. Cualquier otra información que considere de interés para una mejor provisión de la queja.

El 11/10/2023 registramos el informe recibido del Ayuntamiento de Orihuela con el siguiente contenido, entre otras consideraciones:

- Que el día 23 de noviembre de 2022 se presentó la solicitud de revisión de grado de dependencia de la menor.
- Que el día 25 de noviembre de 2022, fue grabada la solicitud de revisión de grado de la situación de dependencia en la aplicación correspondiente.
- Que el día 13 de marzo de 2023 se realizó la visita domiciliaria.
- Que el informe social de entorno se efectuó durante el procedimiento de la solicitud inicial, realizada el día 26 de marzo de 2021.
- Que con fecha 13 de marzo de 2023, se realizó la valoración de la situación de dependencia.
- Que el día 16 de marzo de 2023, la citada valoración fue remitida a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.
- Que actualmente el expediente está pendiente de dictamen técnico de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, para la validación del nuevo grado.
- Que en el expediente que se gestiona en estos Servicios Sociales sobre el grado de dependencia de dicha menor, consta que la trabajadora social que lo tramita, atendió a la familia de la misma y le informó del estado y de la situación en la que se encontraba dicho expediente.
- Que se ha verificado como correcta la grabación de la solicitud en fecha 5 de diciembre de 2023.

El 07/11/2023 tuvo registro de entrada el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda con el siguiente contenido, entre otras consideraciones:

Que según consta en el expediente a nombre de la menor (...), con fecha 23 de noviembre de 2022, presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia, pero, a fecha de emisión de este informe, aunque la persona interesada ya ha sido valorada aún no se ha emitido resolución sobre la revisión de la situación de dependencia y el grado de la misma.

En este sentido se comunica que la resolución de expedientes confirmando o modificando un grado de dependencia y, en su caso, la resolución de revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia.

En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con esta persona por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

Dimos traslado de ambos informes a la persona promotora el 02/11/2023 y el 08/11/2023 sin que se haya efectuado alegación alguna.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya resuelto el expediente de dependencia objeto de esta 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

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 programa individual de atención (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 analizamos la demora en resolver el nuevo grado de dependencia y, en su caso nuevo PIA, supera con creces dicho plazo.

El Ayuntamiento de Orihuela demoró en 4 meses la remisión de la valoración a la Administración autonómica competente en el momento de los hechos (16/03/2023).

Debemos dejar constancia que, si la demora en resolver los expedientes de dependencia supone una vulneración de los derechos de las personas beneficiarias, en el caso que nos ocupa, en que esa persona es una menor, debería la Administración ser especialmente rigurosa en el cumplimiento de los plazos establecido, dada la importancia del acceso precoz a terapias y otras ayudas imprescindibles para un mejor desarrollo de las capacidades físicas y psicológicas así como de una mejor integración social de las personas menores.

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).

Con ello 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 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. **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.
3. **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.
4. **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.

5. **SUGERIMOS** que, tras más de 12 meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de 6 meses, proceda de manera urgente a emitir la correspondiente resolución de grado así de como del nuevo programa individual de atención, si fuera el caso, 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.
6. **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 24/05/2023 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la resolución del nuevo programa individual de atención, si fuera el caso.

AL AYUNTAMIENTO DE ORIHUELA

7. **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 y a la valoración.

A AMBAS ADMINISTRACIONES:

8. **ACORDAMOS** que nos remitan, 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 manifiesten la aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estimen para no aceptarlas.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana