

"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	2302925
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Falta de respuesta a solicitud incremento prestación.
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 04/10/2023, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el mismo nos comunicaba que, en fecha 16/03/2023 con numero de registro GVRTE/2023/1191894, se presentó una solicitud de revisión de la prestación del programa individual de atención de la persona titular, siendo una prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía, ya que según la Ley 9/2022 de 30 de diciembre, de presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2023, en su capítulo VII, hay un incremento en el presupuesto en el servicio de atención residencial para personas mayores.

Al no recibir respuesta presentó la misma solicitud en fechas 17/07/2023 y 18/09/2023.

Admitida a trámite la queja y de acuerdo con lo previsto en art. 31 de la Ley 2/2021, esta institución solicitó, el 06/10/2023, información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

1. Estado en el que se encontraba la solicitud presentada el 16/03/2023.
2. Fecha en la que, previsiblemente, resolvería la solicitud que fue presentada el 16/03/2023.
3. Cualquier otra información de interés para una mejor resolución de la queja.

El 20/11/2023, fuera del plazo concedido de un mes, registramos el informe recibido de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en el que nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 17 de julio de 2023, presentó una solicitud de revisión de cuantía de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía que tiene reconocida pero, a fecha de emisión de este informe, aun no se ha emitido resolución al respecto.

En este sentido se comunica que la resolución de revisión del Programa Individual de Atención, si procede, 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.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud 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.

La demora en remitir la respuesta por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, 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 fecha 20/11/2023, dimos traslado del contenido del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones, cosa que realizó, mediante un escrito registrado el 06/12/2023, en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

En el momento de dictar esta Resolución no nos consta que se haya emitido la Resolución que deba poner fin al procedimiento objeto de esta queja. Por otro lado, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en su informe, no concreta fecha alguna para resolver la solicitud que fue presentada el 16/03/2023.

2 Fundamentación legal

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 que sirven como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

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. 18.7 que **«la actualización del importe de las prestaciones económicas y de las correspondientes tasas por la prestación de servicios no tendrá carácter de revisión PIA»**.

En ese sentido, 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 tres meses (art.21.3), declara el silencio administrativo positivo (art. 24) así como la obligación de dictar una resolución en plazo (art. 21. 22 y 23).

También, 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. Por tanto, 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 revisión de cuantía de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial se han incumplido los plazos legalmente establecidos.

La persona dependiente tenía concedida una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial mediante un PIA aprobado el 01/12/2021. El 16/03/2023 presentó una solicitud de revisión de cuantía de la prestación, adjuntando facturas en las que se constataba un incremento en el coste de la plaza residencial.

Dicha solicitud debería haberse resuelto en el plazo máximo de tres meses desde su presentación, en cumplimiento del art. 18.7 del Decreto 62/2017 citado. Por tanto, en el caso que nos ocupa, la fecha máxima de resolución debería haber sido el 16/06/2023.

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:

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. **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. Asimismo, debe informar sobre los efectos que pueda producir el silencio administrativo y comunicárselo al interesado dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud que inicia el procedimiento en el registro electrónico de la administración u organismo competente para su tramitación.
3. **RECORDAMOS** que los plazos establecidos obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes a la tramitación de los asuntos, y que guardar el orden riguroso de incoación en asuntos de homogénea naturaleza no exonera del deber legal de la tramitación en plazo, según los artículos 29 y 71.2 de la ley 39/2015, respectivamente.
4. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
5. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y 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.

6. **SUGERIMOS** que, tras 10 meses desde la solicitud de aumento del importe de la prestación vinculada al servicio de atención residencial (16/03/2023), incumpliendo la obligación de resolver en un plazo máximo de tres meses, proceda, de forma urgente, a emitir la correspondiente Resolución que ponga fin al procedimiento. Asimismo, sugerimos actualizar el importe de dicha prestación.
7. **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.

Y **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