

"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	2303165
Materia	Servicios sociales
Asunto	Atención Dependencia. Revisión PIA (SAR). Demora.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

El 23/10/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado, en el que se refería que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular con domicilio en Picassent (Valencia), y que se ajusta a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se manifestaba que teniendo la titular de la queja aprobada una prestación económica para cuidados en el entorno familiar (grado 1 de dependencia), el 03/10/2022 solicitó la revisión de grado y nuevas preferencias, optando por el servicio de atención residencial (SAR).

El 22/02/2023 mediante una Resolución se le reconoció un grado 3 de dependencia. Transcurridos más de 12 meses desde la presentación de la solicitud de revisión de grado, no se había resuelto el nuevo PIA con la nueva prestación solicitada (SAR).

En el escrito de queja se reclamaba la resolución urgente de dicho expediente, dado el agravamiento en el estado de salud (Alzhéimer).

Admitida a trámite la queja y a fin de contrastar lo expuesto por la promotora, el 24/10/2023, nos dirigimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, solicitando información sobre los hechos que motivaron la apertura de este procedimiento y, en especial, sobre los siguientes aspectos:

1. Estado actual del expediente.
2. Si ha sido ofertada la alternativa de Prestación Económica Vinculada al Servicio de Atención Residencial (PVSAR). En caso negativo, especifique las razones.
3. Fecha prevista para resolver el nuevo PIA con la preferencia solicitada (SAR) de (...) contemplando los atrasos correspondientes.
4. Cualquier otra información que considere de interés para una mejor provisión de la queja.

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

Que según consta en el expediente a nombre de D.ª (...), con fecha 3 de octubre 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 22 de febrero de 2023, aún no se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención.

Constando en este expediente como nueva preferencia el servicio de atención residencial, según la instancia presentada con fecha 15 de febrero de 2023, le informamos que por parte de la unidad administrativa competente se está analizando la priorización de centros solicitados y en cuanto exista una plaza disponible que se ajuste a la misma se pondrá en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención

No obstante, el artículo 34 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, recoge que en el supuesto que no se disponga de plaza pública residencial adecuada al grado de dependencia en un radio de 20 km respecto al domicilio de la persona en situación de dependencia, se ofertará a la persona usuaria, como medida sustitutiva de la plaza pública, la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial para aquellas plazas cuyo coste real cumpla con lo estipulado en el apartado segundo de este artículo según lo recogido en la modificación introducida por el artículo 5 del Decreto 102/2022, de 5 de agosto, del Consell. El importe de la citada prestación garantiza el acceso a un recurso de atención residencial en igualdad de condiciones económicas que los beneficiarios de una plaza pública o sostenida con fondos públicos, quedando garantizado al usuario para sus gastos personales las posibles pagas extraordinarias y el correspondiente “dinero de bolsillo” (220 euros mensuales).

En el momento de elaborar este informe no consta en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» que se haya ofertado esta prestación.

No es posible indicar una fecha ni un plazo aproximado para la resolución de esta solicitud ya que existen factores que pueden alterar cualquier estimación como las urgencias de carácter social y la disponibilidad de plazas vacantes.

Dicha información fue trasladada a la interesada en la misma fecha de su registro (29/11/2023). El 18/12/2023 tuvo entrada un escrito ratificándose en el objeto de la queja (resolución PIA con la nueva preferencia solicitada) y adjuntaba una Resolución, de 01/12/2023, por la que se aprobaba un nuevo PIA, adecuando el importe de la prestación que actualmente tenía concedida, prestación económica para cuidados en el entorno familiar y a poyo a cuidadores no profesionales, a los importes aprobados en el Real Decreto 675/2023. En dicha resolución la prestación económica se concedía en relación con el grado 1 de dependencia resuelto en enero de 2020 cuando, desde el 22/02/2023, tenía reconocido un grado 3 de dependencia.

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.

El pasado 19/07/2023 se publicó en el Boletín Oficial del Estado el Real Decreto 675/2023, por el que se modificaba el Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, que regula las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

El Real Decreto se aprobó de conformidad con el Acuerdo de fecha 21/12/2022 adoptado por el Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, tal y como prevé el artículo 20 de la Ley 39/2006, que dispone que las cuantías de las prestaciones económicas, una vez acordadas por el Consejo Territorial, serán aprobadas por el Gobierno mediante Real Decreto.

Entre otras modificaciones, se establecen, en los Anexos IV y V, las cuantías máximas y mínimas de las prestaciones económicas del sistema de dependencia. La Disposición Transitoria Primera establece, en relación con la efectividad de estas, que, con independencia de la fecha en que se haya producido el reconocimiento de las prestaciones económicas, tendrán efectividad a partir del día primero del mes siguiente a la entrada en vigor de este Real Decreto (que entró en vigor el día 20/07/2023). Por lo tanto, las cuantías establecidas tienen efectividad desde el pasado 01/08/2023.

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

De todo lo actuado se concluye que ha transcurrido el plazo máximo de seis meses establecido en el Decreto 62/2017 (artículo 18) para resolver sobre la revisión del PIA solicitada, sin que la Conselleria haya emitido la resolución otorgando el servicio de atención residencial ni haya ofertado la prestación prevista en la ley como sustitutiva ante la falta de disponibilidad de plaza pública residencial adecuada (artículo 34).

Los plazos establecidos son obligatorios (artículo 29 Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) y la Administración los ha incumplido, sin facilitar, por otro lado, la previsión temporal para la resolución del expediente ni indicar el puesto que ocupa la persona dependiente en la lista de espera de los centros por los que ha mostrado su preferencia.

Resulta incomprensible que se paralice el expediente por la inexistencia de una plaza pública adecuada sin que se haya ofertado a la persona dependiente la prestación vinculada de garantía que está configurada, precisamente, como una alternativa que mejoraría los plazos de la acción protectora de la Administración.

Asimismo, y en relación con la resolución de 01/12/2023, aportada por el promotora en las alegaciones, por la que se revisa el PIA de la persona beneficiaria adecuando el importe de la prestación concedida en cumplimiento del Real Decreto 675/2023, por el que se modificaba el Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, que regula las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, debemos dejar constancia de que desde el 22/02/2023 la persona beneficiaria tiene reconocido un grado 3 de dependencia, por lo que debería revocarse la citada resolución y dictarse una nueva, reconociendo el aumento de cuantía de la prestación correspondiente al nuevo grado reconocido (grado 3).

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. **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.

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 tres recomendaciones relativas al acceso a una plaza residencial pública o concertada:

3. **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.
4. **RECOMENDAMOS** que, en casos como este, informe a las personas dependientes del puesto que ocupan en la lista de espera de los centros por los que han mostrado su preferencia.
5. **RECOMENDAMOS** que, en un ejercicio de buena práctica administrativa, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda adjunte el listado de los centros con plazas disponibles a una distancia prudente de su domicilio, como unos 20 km. La persona interesada puede conocer, y no siempre, los de su localidad o los más próximos, pero no puede alcanzar a conocer otros y menos saber si tienen o no plazas disponibles.
6. **SUGERIMOS** que, tras más de 14 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 (servicio de atención residencial), 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.
7. **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 04/04/2023 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la resolución del programa individual de atención.
8. **SUGERIMOS**, con relación a la resolución de revisión de PIA de 01/12/2023, sea revocada y se dicte una nueva resolución adecuando el importe de la prestación al actual grado de dependencia reconocido a la persona beneficiaria, desde febrero de 2023 (grado 3) en cumplimiento del Real Decreto 675/2023, hasta que se dicte la resolución de revisión del PIA con la nueva preferencia solicitada (servicio de atención residencial).

- 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.

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