

"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	2303216
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Demora tramitación. Retroactividad
Actuación	Resolución de cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

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 25/10/2023, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito nos comunicaba que en fecha 21/02/2019, la persona dependiente presentó una solicitud de nuevas preferencias, optando por una prestación económica vinculada al servicio de prevención de la dependencia y promoción de la autonomía personal. Sin embargo, la persona falleció el 25/04/2022 sin que se hubiese resuelto su solicitud de nuevas preferencias.

El 02/12/2022 la persona promotora presentó una reclamación por responsabilidad patrimonial a través del Ayuntamiento de Castalla, con número de registro REGAGE22e00055309181. A fecha de presentarnos su escrito de queja, y a pesar del tiempo transcurrido, la reclamación seguía sin resolverse.

Admitida a trámite la queja y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 03/11/2023 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos remitiera un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes (art. 31 de la Ley 2/2021).

En particular, solicitábamos información sobre los siguientes extremos:

1. Razones de la demora en emitir la oportuna resolución de la reclamación presentada el 02/12/2022.
2. Si disponía de toda la documentación para dictar la oportuna resolución.
3. En caso de que la reclamación careciese de algún documento, si lo habían solicitado a la persona interesada.
4. Fecha en la que, previsiblemente, se resolvería la mencionada reclamación.
5. Cualquier otra información que considerase de interés para una mejor resolución de la queja.

En fecha 04/12/2023 registramos el informe remitido por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente de dependencia a nombre de (...), con fecha 2 de diciembre de 2022, (...) presentó una solicitud para el pago de derechos pendientes en materia de prestaciones de dependencia a los herederos de personas dependientes fallecidas pero, a fecha de elaboración de este informe, no se ha emitido resolución al respecto.

Esta solicitud se encuentra en el departamento competente que procederá a resolver según orden cronológico de expedientes completos. Se estima que la correspondiente resolución será notificada en el primer semestre de 2024.

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

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución en plazo, cabe indicar que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento de los efectos retroactivos de un Programa Individual de Atención a personas dependientes o a los herederos de las personas dependientes fallecidas –según el caso– en tramitación.

La tramitación de los procedimientos de reconocimiento de derechos pendientes a los herederos de personas dependientes fallecidas conlleva una carga adicional de trabajo por la necesidad de acreditar la condición de interesados (herederos) de todos los familiares personados en el mismo. En muchos de estos expedientes la documentación presentada inicialmente por los familiares está incompleta por lo que es necesario efectuar uno o varios requerimientos hasta su subsanación. No obstante, el plazo de resolución irá reduciéndose progresivamente finalizando lo antes posible con esta demora.

Lamento los inconvenientes que la persona que formula la queja y su familia hayan podido vivir debido a los retrasos en el tiempo de resolución, que seguro son muchos.

En fecha 04/12/2023 dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones. Así lo hizo, mediante un escrito de fecha 05/12/2023, en el que se ratificaba en su escrito inicial de queja.

En base a la documentación obrante en el expediente, en fecha 11/12/2023 emitimos una Resolución de nueva petición de informe, dirigida a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, para que, en el plazo de un mes, respondiera acerca de los siguientes extremos:

1. Fecha en la que se resolvió el PIA de las nuevas preferencias, en la que se solicitaba una prestación económica vinculada al servicio de prevención de la dependencia y promoción de la autonomía personal, que fue presentada el 21/02/2019.
2. Razones por las que mencionaba en su informe que se presentó una solicitud para el pago de derechos económicos pendientes en materia de prestaciones de dependencia a los herederos de personas dependientes fallecidas, ya que, en el escrito de la persona interesada, que fue presentado el 02/12/2022, solicitaba que se iniciara un procedimiento de responsabilidad patrimonial, al no haberse resuelto el PIA de las nuevas preferencias.

En fecha 09/01/2024 tuvo entrada en esta institución una solicitud de ampliación de plazo de la Administración autonómica competente, pero se la denegamos mediante una Resolución de fecha 10/01/2024.

Una vez transcurrido el plazo otorgado, el Síndic de Greuges seguía sin recibir el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

El Síndic emitió en fecha 05/02/2024 una [Resolución de consideraciones](#) en la que sustancialmente se sugería a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que procediera de manera urgente a resolver la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada por los herederos el 02/12/2022.

En fecha 12/02/2024 tuvo entrada el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, que le solicitamos el 11/12/2023, en el que nos comunicaban lo siguiente:

1. La solicitud en la que (...) instaba a la ampliación de su Programa Individual de Atención con el reconocimiento de una prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción, no se resolvió antes de su fallecimiento.
2. Tal y como se recoge en la página web de esta Conselleria (<https://inclusio.gva.es/es/web/dependencia/derechos-economicos-pendientes>), el procedimiento de derechos económicos pendientes en expedientes de personas fallecidas con Programa Individual de Atención (PIA) aprobado, se utiliza en los siguientes casos:

“PAGOS PENDIENTES: Derechos económicos reconocidos en un PIA, que la persona en situación de dependencia no ha podido cobrar por fallecimiento.

RETROACTIVIDAD: Derechos económicos no reconocidos en el PIA, tanto si fueron solicitados por la persona en situación de dependencia sin llegar a ser reconocidos antes del fallecimiento, como si los solicitan sus herederos posteriormente:

- Fallecimiento con PIA y pendiente de reconocer atrasos (transcurridos 6 meses desde la fecha de solicitud hasta la fecha de efectos de su PIA).
- Fallecimiento con PIA inicial y con resolución de revisión de grado al alza, pero sin resolver la revisión PIA.
- Cambios o ampliaciones de preferencia sin resolver, siempre que se acredite la atención recibida desde los 6 meses desde la solicitud del cambio".

Por lo tanto, dado que los derechos pendientes se corresponden con una solicitud de ampliación del Programa Individual de Atención de (...), la reclamación presentada por (...) se ha tramitado por esta vía.

En fecha 06/03/2024, tuvo entrada la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a nuestra Resolución de consideraciones de fecha 05/02/0024.

En ella nos comunicaba que el 26/01/2024 se había resuelto reconocer con carácter de atrasos a la persona promotora de la queja, actuando como heredera, el derecho al cobro de una prestación económica vinculada al servicio de prevención de la situación de dependencia y promoción de la autonómica personal.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda recibió nuestra Resolución de nueva petición de informe el 13/12/2023. Sin embargo, no recibimos su respuesta hasta el 12/02/2024, habiendo transcurrido ampliamente el mes de plazo.

En ese sentido, quisiéramos informar que esta institución, en el expediente que nos ocupa, ha calificado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda como no colaboradora, tal y como dicta el artículo 39.1 a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana:

1. Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:
 - a) No se facilite la información o la documentación solicitada.

Atendiendo a todo lo anterior, **RESOLVEMOS EL CIERRE** de la queja conforme a lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, ya que la Administración competente ha procedido a resolver el objeto de la queja, que era la falta de resolución de la solicitud que fue presentada el 02/12/2022.

La presente Resolución pone fin al procedimiento de queja y, contra la misma, no cabe recurso alguno. Por último, **SE ACUERDA** que se notifique la presente Resolución a la persona interesada y a la Administración investigada, así como que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana