

"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>2303801</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Atención Dependencia. Revisión PIA (nuevas preferencias SAR).
<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

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 14/12/2023, al que se le asignó el número arriba indicado.

Según el citado escrito, la titular de la queja, con el programa individual de atención (PIA) aprobado y un grado 2 de dependencia reconocido, presentó el 09/04/2021 una solicitud de revisión de grado de dependencia y el 21/04/2021 una solicitud de nuevas preferencias, optando por el servicio de atención residencial (SAR). El 02/02/2022 mediante una Resolución le fue reconocido un grado 3.

Transcurridos 32 meses desde la solicitud de cambio de preferencia y más de 22 meses desde la Resolución de nuevo grado, el expediente no había sido resuelto.

Ante el deterioro en la salud de la persona beneficiaria, el 04/10/2021 el Juzgado Primera Instancia nº 13 de València dictó un Auto de internamiento no voluntario, que fue adjuntado al expediente de dependencia.

Admitida a trámite la queja y de acuerdo con lo previsto en art. 31 de la Ley 2/2021, el 15/12/2023 esta institución solicitó al Ayuntamiento de València y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, remitieran sendos informes sobre este asunto y, en particular, sobre los siguientes extremos:

#### **AL AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA:**

1. Fecha de grabación de la solicitud de nuevas preferencias presentada por la titular de la queja, el 21/04/2021.
2. Manifieste si se han realizado gestiones ante la Administración autonómica competente en el momento de los hechos, para conocer la situación del expediente de (...), ante la demora de más de dos años en resolver la solicitud de cambio de preferencias, solicitada en abril de 2021.
3. Explícite si desde esa administración, ante la situación en la que se encuentra la persona dependiente, ha arbitrado alguna ayuda concreta para paliar la demora de la Conselleria en resolver el nuevo PIA.
4. Situación actual del expediente.
5. Cualquier información que resulte de interés para la resolución de la queja.

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

1. Si ha verificado como correcta la grabación de la solicitud de nuevas preferencias presentada por (...), el 21/04/2021.
2. Motive las razones para que, tras una demora de más de nueve meses en dictar resolución de nuevo grado (grado 3) y transcurridos más de 10 desde dicha resolución, no se ha resuelto el nuevo PIA de la persona beneficiaria.
3. Si, a la persona interesada, le ha sido ofertada una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía alternativa al servicio de atención residencial.
4. Fecha prevista para la aprobación del nuevo PIA.
5. Cualquier otra información que considere de interés para una mejor provisión de la queja.

El 10/01/2024 registramos el informe del Ayuntamiento de València, indicando que:

- El 21/04/2021 solicitud de nuevas preferencias, servicio de atención residencial (SAR) y se emite informe de idoneidad desde servicios sociales municipales en fecha 07/09/2021 confirmando la necesidad de este recurso.
- A partir de ese momento, la responsabilidad y competencia de la resolución PIA es de la Conselleria De Igualdad Y Políticas Inclusivas.

El 01/02/2024, tras solicitar una ampliación de plazo, que le concedimos, registramos el informe recibido de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, indicando entre otras cuestiones:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 21 de abril de 2021, presentó unas nuevas preferencias instando al reconocimiento de un **servicio de atención residencial** en lugar de las prestaciones económicas que tiene reconocida, pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención.

Constando en su expediente de dependencia como nueva preferencia el servicio de atención residencial, 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 (de garantía)** 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.

Dimos traslado de ambos informes a la persona promotora de la queja el 10/01/2024 y el 01/02/2024, respectivamente, sin que se haya presentado alegación alguna.

En el momento de dictar esta Resolución no nos consta que se haya emitido la Resolución que deba poner fin a este procedimiento. Por otro lado, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en su informe, indica que «no es posible indicar una fecha ni un plazo aproximado para la resolución de esta solicitud».

## 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 el plazo máximo de resolución del nuevo PIA, en seis meses; así como la fecha de efectividad y el contenido de este.

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 una 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 la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha incumplido los plazos para resolver.

La persona dependiente, teniendo aprobado el PIA, presentó el 21/04/2021 una solicitud de nuevas preferencias optando por el servicio de atención residencial. El nuevo 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, lo que en este caso supone que el 22/10/2021 era la fecha máxima para resolver.

En el caso que nos ocupa debemos hacer referencia al Auto de internamiento no voluntario dictado por el Juzgado de Primera Instancia nº 13 de València, hace ya más tres años (el 04/10/2021), reflejo de la urgente necesidad de cuidados específicos de la persona dependiente y que no pueden ser proporcionados en el entorno familiar; así como del sufrimiento y padecimiento de la propia familia ante la situación extrema en la que se encuentra la titular del derecho.

Por ello, debemos recordar a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que la ciudadanía tiene derecho a que sus asuntos sean resueltos en un plazo razonable. Pero, además, en supuestos como el presente, la Administración debe emplear el tiempo estrictamente necesario en dar respuesta a las necesidades de la persona dependiente, pues, 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.

Pero es que, además, 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 Conselleria, 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 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. Además, la Conselleria tiene la obligación legal 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.

Asimismo, estimamos que podría 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 la siguiente recomendación, relativa 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 solicitar 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. **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.
5. **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.

6. **SUGERIMOS** que, tras más de 34 meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de seis meses, proceda de manera urgente a emitir la Resolución del 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, sólo 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 22/10/2021 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la Resolución del nuevo programa individual de atención.
8. **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, 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