

"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	2303921
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Demora PIA.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de tramitación de la queja

De acuerdo con la normativa que regula el funcionamiento de esta institución, con fecha 27/12/2023 el promotor de la queja presentó un escrito en el que, sustancialmente, nos formulaba una queja sobre la demora en la emisión de la Resolución aprobatoria del programa individual de atención (PIA) de su madre.

En el escrito señalaba que la solicitud inicial de dependencia se realizó el 28/04/2023 y que, por una Resolución de 30/08/2023, le fue reconocida a la persona dependiente una situación de dependencia en grado 3. Sin embargo, como decimos, en el momento de dirigir su queja a esta institución, no le había sido reconocido servicio o prestación alguna.

Al entender que la presunta inactividad de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda podría afectar al derecho a los servicios y prestaciones en materia de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia en los términos establecidos en la ley y al derecho a obtener una resolución expresa en el plazo máximo establecido en el Decreto 62/2017, del Consell, que regula el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas, con fecha 29/12/2023 emitimos la Resolución de inicio de investigación, que notificamos a la Conselleria, solicitándole información en relación con los hechos expuestos y, en concreto, sobre los siguientes aspectos:

1. Estado del expediente.
2. Causas que han impedido su resolución en el plazo establecido.
3. Fecha en la que, previsiblemente, se emitirá y notificará la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención.

El artículo 31.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, reguladora del Síndic de Greuges, establece que las administraciones investigadas dispondrán de un plazo de un mes, que se iniciará a partir del día siguiente en que tenga lugar la notificación, para remitir al Síndic de Greuges un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivaron la apertura del procedimiento.

Transcurrido el plazo indicado no tuvo entrada en esta institución el informe ni, tampoco, ninguna solicitud de ampliación del plazo inicialmente otorgado para su emisión (posibilidad que prevé también el artículo 31). Nuestra ley reguladora califica tal actuación como falta de colaboración con esta institución (artículo 39.1.a).

El 11/01/2024 tuvo lugar una entrada de datos del interesado en la que, expresamente, manifestó a esta institución que había recibido una llamada telefónica de la Conselleria en la que se le informó de que el expediente se encontraba en trámite inicial, con solicitud de prestación vinculada al servicio de atención residencial y que se resolvería en los próximos meses, reconociéndole los atrasos desde el 29/10/2023.

2 Consideraciones a la Administración

Como ha quedado dicho, en el momento de emitir la presente Resolución de consideraciones no ha tenido entrada en esta institución información alguna de la administración competente en relación con la tramitación del expediente de dependencia que es objeto de la queja.

De la información facilitada por el promotor de la queja se extrae que han transcurrido prácticamente 10 meses desde que se realizara la solicitud inicial de dependencia (el 28/04/2023) y seis meses desde que a la persona dependiente le fuese reconocido un grado 3 (Resolución de 30/08/2023), sin que la Conselleria haya otorgado la prestación económica solicitada para atender a su situación de dependencia (o, al menos, esta institución no tiene constancia de que así haya sido).

El 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, establece que el plazo máximo para dictar y notificar la Resolución de grado es de tres meses, computándose desde la fecha de registro de entrada de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación (artículo 11.4). Igualmente, esta norma indica que la Resolución de PIA deberá dictarse y notificarse en el plazo máximo de tres meses desde la fecha de la Resolución del grado (artículo 15.5) y, en todo caso, el correspondiente servicio o prestación tendrá efectos desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud inicial (artículo 15.6).

La falta de repuesta de la Conselleria ha impedido a esta institución conocer si, en este caso, concurre alguna causa justificativa de tal demora, más allá del volumen de expedientes en tramitación señalado por esa administración en otras ocasiones como causa justificativa y que, esta institución, ha reiterado que no puede ser considerada como tal.

Por lo tanto, esta institución, debe, en primer lugar, recordar a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que los términos y 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 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) y, en última instancia, que, en el marco del derecho a una buena administración, la ciudadanía tiene derecho a que sus asuntos sean tramitados 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.

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 Comunidad Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **ADVERTIMOS** que la falta de colaboración se hará constar en el Informe anual que emita esta institución, conforme a lo establecido en el artículo 39.4 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges.
2. **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.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y de adoptar cuantas medidas resulten necesarias para eliminar la anormalidad en la tramitación de los expedientes.

4. **SUGERIMOS** que emita y notifique la Resolución aprobatoria del programa individual de atención de la persona dependiente y en la misma Resolución se reconozca el derecho a la percepción de los efectos retroactivos correspondientes, dado que, conforme al artículo 16.3 del Decreto 62/2017, el PIA debe incluirlos.

5. **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 les realizamos, indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estimen para no aceptarlas.

Por último, **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