

"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	2400052
Materia	Servicios sociales
Asunto	Atención Dependencia. Demora Grado y PIA.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

El 04/01/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Xirivella (Valencia), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

Según el citado escrito, la persona titular de la queja presentó una solicitud de reconocimiento de situación de dependencia el 15/02/2023 a través de los servicios sociales del Ayuntamiento de Xirivella. Transcurridos más de 10 meses el expediente no había sido resuelto.

Refería el interesado que los servicios sociales precedieron a efectuar la valoración el 03/05/2023, pero a fecha de interponer esta queja no tenía la Resolución de la citada valoración.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 08/01/2024 solicitamos al Ayuntamiento de Xirivella y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

AL AYUNTAMIENTO DE XIRIVELLA:

1. Fecha de grabación de la solicitud de reconocimiento de situación de dependencia, presentada el 15/02/2023, en la aplicación informática.
2. Fecha en la que, en su caso, se procedió a la valoración de la persona interesada.
3. Fecha en la que fue remitida dicha valoración a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.
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. Fecha de presentación de la solicitud de reconocimiento de situación de dependencia presentada en febrero de 2023 por (...).
2. Si ha verificado como correcta la grabación de la solicitud inicial (indicar fecha).
3. Si se ha procedido a la valoración, y si es el caso, fecha de la Resolución de Grado.
4. Fecha prevista para la aprobación del PIA, si es el caso.
5. Cualquier otra información que considere de interés para una mejor provisión de la queja

El 01/02/2024 registramos de entrada el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda con el siguiente contenido, entre otras consideraciones:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 15 de febrero de 2023 presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia, pero a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 2 de dependencia en resolución de 02 de enero de 2024, aún no se ha resuelto el Programa Individual de Atención que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.

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.

El 05/02/2024 dimos traslado del informe al promotor de la queja, sin que presentará alegación alguna.

Agotado el plazo y sin que el Ayuntamiento de Xirivella hubiera solicitado una ampliación de este para dar una respuesta a nuestra solicitud, tal y como prevé el artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021, hemos de continuar con la tramitación de este expediente, a pesar de no contar con la respuesta del Ayuntamiento.

Según el artículo 39.1.a) de dicha Ley 2/2021, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, trascurrido el plazo de un mes, no se facilite la información o la documentación solicitada.

Esta actitud permite al Síndic adoptar una serie de medidas para evidenciar esa mala praxis e intentar reconducir dicha situación.

En todo caso, y en cumplimiento del art. 35. 3 de la 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 de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

En el momento de emitir esta Resolución no nos consta que la persona beneficiaria haya recibido la Resolución del programa individual de atención (PIA).

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 lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, exponemos a continuación los argumentos siguientes como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

2 Fundamentación legal

Conforme a lo dispuesto en el Decreto 62/2017, modificado por el Decreto 102/2022, de 5 de agosto, 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, el programa individual de atención (PIA) fija en tres meses el plazo máximo para aprobar la Resolución de grado y en tres meses a continuación de la Resolución de grado el plazo máximo para resolver el PIA, recogiendo como novedad la figura del silencio positivo (art. 11.4 y art. 15.5). Se regula el contenido del PIA en el art. 16 (apartados 1 y 2).

Los servicios sociales de Xirivella procedieron a efectuar la valoración de dependencia el 03/05/2023, según el interesado. Aunque desconocemos la fecha en la que dicha valoración fue remitida a la Conselleria. No obstante, hasta el 02/01/2024 la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no procedió a emitir la Resolución de grado de dependencia del titular de la queja (grado 2).

Los 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 Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) y, en este caso, se ha vulnerado la obligación de resolver de forma expresa en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del procedimiento correspondiente (artículo 21).

Con ello se vulnera también el derecho a una buena administración (establecido en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía y en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea) en función del cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable.

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 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 12 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 16/08/2023 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la Resolución del programa individual de atención.

AL AYUNTAMIENTO DE XIRIVELLA

8. **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.
9. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento y revisión de situaciones de dependencia, en especial, en lo referente a la grabación de solicitudes y a la valoración.

A AMBAS ADMINISTRACIONES:

10. **ACORDAMOS** que nos remitan, 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 manifiesten 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.

Finalmente, esta institución **ACUERDA** notificar esta Resolución a la persona interesada y a las administraciones investigadas, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana