

"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	2400161
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Demora PIA.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes y relato de la tramitación de la queja

El 16/01/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2400161, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En su escrito manifestaba que, tras solicitar una revisión del grado de dependencia con fecha 02/02/2023 que se resolvió el 25/04/2023, concediéndole el grado 3, seguía sin percibir la cuantía de la prestación económica por cuidados en el entorno familiar correspondiente a dicho grado y solicitaba dicho abono y los atrasos que pudieran corresponderle.

El 23/01/2024 dictamos la Resolución de inicio de investigación, en la que se requería a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, emitiera un informe acerca del asunto mencionado.

El 21/02/2024, registramos el informe remitido por la Conselleria. En esencia, exponía lo siguiente:

Que según consta en el expediente de dependencia a nombre de D. Hamed Radi Abdul Baset Tamimi, con fecha 2 de febrero de 2023, 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 25 de abril de 2023, aún no se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) para adecuar el importe de la prestación que está percibiendo a dicho grado.

En este sentido se comunica que la resolución de revisión del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, garantizando en todo caso el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de revisión del PIA por modificación del grado de dependencia en plazo, cabe indicar que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud de revisión se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Ese mismo día, el Síndic remitió el informe de la Administración a la persona interesada al objeto de que pudiera presentar alegaciones, trámite que la persona promotora de la queja no ha realizado hasta la fecha.

2 Consideraciones a la Administración

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.

De todo lo actuado se concluye que han transcurrido ya 13 meses desde que la persona dependiente presentó su solicitud de revisión del grado de dependencia y 11 desde que se resolvió, reconociéndole un grado 3 de dependencia. Sin embargo, hasta la fecha, no se ha resuelto su programa de atención individual, impidiendo que perciba el importe de la prestación por cuidados en el entorno familiar que le corresponde.

Según la normativa vigente (Decreto 62/2017, modificado por el Decreto 102/2022), el plazo máximo para dictar y notificar las resoluciones de grado es de tres meses, que se computan desde la fecha de registro de entrada de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación (artículo 11.4). Por su parte, la resolución de PIA deberá dictarse y notificarse en el plazo máximo de tres meses desde la fecha de la resolución del grado (Art. 15.5). En el caso de las revisiones del PIA, el plazo de resolución tanto en los procedimientos de oficio como en los iniciados a instancia de la persona interesada será de seis meses como máximo (Art. 18.4).

Los plazos establecidos son obligatorios y la administración los ha incumplido en la resolución de revisión del PIA, aun no resuelta.

Así mismo, el mencionado Decreto, en su art. 15.6 relativo a la aprobación del Programa individual de atención señala que:

Si transcurrido el plazo indicado en el apartado anterior no se hubiera resuelto el correspondiente servicio o prestación, el derecho a la prestación o servicio tendrá efectos desde el día siguiente al del cumplimiento del citado plazo máximo para resolver, y en todo caso desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud inicial.

Por otra parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no hace referencia alguna en su informe a una posible previsión de resolución del expediente de dependencia que nos ocupa. La única causa justificativa alegada por la Conselleria es, como viene siendo habitual, la tramitación de los expedientes por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, y el elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

Sin embargo, el Síndic ya ha manifestado en innumerables ocasiones a esa Administración que ello no puede servir de base para justificar una situación de demoras continuadas en la tramitación de los mismos que repercute en los derechos de la ciudadanía.

Nos permitimos recordarle a esa administración que la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, además de regular la responsabilidad de los titulares de las unidades administrativas y del personal al servicio de las Administraciones Públicas en la tramitación de los expedientes (recogida en la fundamentación jurídica), en su artículo 21.5 establece expresamente que:

Cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución, el órgano competente para resolver, a propuesta razonada del órgano instructor, o el superior jerárquico del órgano competente para resolver, a propuesta de éste, podrán habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo.

Finalmente, conviene recordar que, 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.

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 la siguiente Resolución de Consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **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.
2. **SUGERIMOS** que, tras 13 meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de 6 meses, proceda de manera urgente a resolver la revisión del PIA que se deriva de la revisión del grado de dependencia adecuándolo al nuevo grado de dependencia reconocido (grado 3) y, dado lo dispuesto en el artículo 18.5 del Decreto 62/2017, reconozca, en su caso, el derecho a la percepción de los efectos retroactivos correspondientes.
3. **ACORDAMOS** que nos remitan, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifiesten 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 Igualdad y Políticas Inclusivas, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana