

"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	2400401
Materia	Servicios sociales.
Asunto	Dependencia. Demora tramitación.
Actuación	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, con fecha 05/02/2024, un escrito en el que nos manifestaba su queja en relación con la tramitación de su expediente de dependencia.

En el citado escrito se nos comunicaba que el 08/06/2022 la persona titular presentó un modelo para solicitar nuevas preferencias de servicios o prestaciones, ampliación o revisión del programa individual de atención (PIA), en el que solicitaba el servicio de prevención y promoción y una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, pero no había obtenido respuesta.

Admitida a trámite la queja y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 07/02/2024 solicitamos a la Consellería 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 de queja y, especialmente, sobre los siguientes aspectos:

1. Estado en el que se encontraba el expediente de la persona dependiente.
2. Razones de la demora en emitir la correspondiente Resolución respecto al PIA solicitado.
3. Fecha en la que se procedería a resolver el PIA solicitado por la persona dependiente.
4. Cualquier otra información que considerase relevante para una mejor resolución del expediente.

El 06/03/2024 tuvo entrada el informe de la Consellería indicando:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 8 de junio de 2022, presentó una solicitud instando al reconocimiento de una prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción complementaria a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que tiene reconocida pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

En este sentido se comunica que la resolución de ampliación del Programa Individual de Atención (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.

Dado el plazo transcurrido desde que presentó su solicitud, nuestra intención es emitir la resolución de ampliación del PIA antes del transcurso del primer semestre del año 2024, siempre y cuando el expediente esté completo.

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

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido esta resolución 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.

Lamento esta espera y los inconvenientes que la misma haya generado a la persona que formula la queja, que seguro son muchos.

El 06/03/2024 dimos traslado del informe a la persona promotora de la queja para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

En el momento de emitir esta Resolución no nos consta que se haya resuelto el nuevo programa individual de atención de la persona beneficiaria.

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 serán fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

2 Consideraciones a la Administración

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 PIA podrá ser objeto de revisión para su actualización a instancia de la persona interesada, de su representante legal o de su guardador o guardadora de hecho (artículo 18). Asimismo, se podrá iniciar de oficio cuando como consecuencia de los informes de seguimiento del PIA se determine de manera motivada que el recurso o prestación ha dejado de ser el idóneo para la persona interesada o cuando se produzca una revisión del grado de dependencia reconocido, siempre que esta implique una modificación de las prestaciones económicas o servicios recibidos (artículo 18.3).

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 (artículo 18.4). La Conselleria, transcurridos 22 meses desde la solicitud de nuevas preferencias (08/06/2022), sigue sin dictar la nueva Resolución PIA.

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 de la 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).

Asimismo, y dada la aprobación del Real Decreto 675/2023, de 18 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, entendemos que la cuantía a percibir por la persona beneficiaria debe adecuarse a la nueva normativa a partir del 01/08/2023 (fecha de efectividad de las nuevas cuantías máximas y mínimas de las prestaciones establecidas en el Real Decreto 675/2023).

Con todo lo expuesto, 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. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento y de adoptar cuantas medidas resulten 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, habilitando los medios personales y materiales que permitan cumplir con los plazos establecidos. 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. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias, al objeto de lograr que se resuelvan en los plazos legalmente establecidos, dada su consideración de derecho subjetivo perfecto.
3. **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.
4. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
5. **SUGERIMOS** que, tras más de 22 meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de seis meses, proceda de manera urgente a emitir la oportuna Resolución del correspondiente 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, solo podrá dictarse de ser confirmatoria de la estimación de la solicitud, atendiendo a los efectos del silencio positivo.
6. **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 09/12/2022 (seis meses desde el registro de la solicitud de nuevas preferencias) hasta la fecha de aprobación de la Resolución del nuevo programa individual de atención, adecuando la cuantía al Real Decreto 675/2023, anteriormente citado, a partir del 01/08/2023, fecha de efectividad de las nuevas cuantías máximas y mínimas de las prestaciones previstas en este.
7. **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.

Finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente Resolución a la persona interesada y a la administración implicada, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana