

"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 2400402

Materia Servicios sociales

Asunto Dependencia. Demora PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes y relato de la tramitación de la queja

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, el 05/02/2024 la persona promotora nos presentó un escrito en el que formulaba una queja sobre la tramitación del expediente de dependencia de su marido.

Del escrito de queja y de la documentación remitida a esta institución se extraía que en el expediente de dependencia se habían llevado a cabo los siguientes trámites:

- Solicitud inicial de dependencia de fecha 27/03/2023.
- Resolución de reconocimiento de grado 1, de fecha 27/07/2023.
- Solicitud de revisión de grado, de fecha 11/10/2023.
- Resolución de revisión de grado, otorgando a la persona un grado 3, de fecha 07/02/2024.

La interesada manifestó que, si bien inicialmente habían solicitado la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, con fecha 26/04/2023, presentaron una solicitud de ampliación del programa individual de atención (PIA), instando el reconocimiento de la prestación vinculada al servicio de prevención y promoción. Pero, en el momento de dirigir su queja a esta institución, no había sido otorgada a la persona titular prestación alguna para atender la situación de dependencia que tenía reconocida.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deducía que la 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 la situación de dependencia, así como al derecho a obtener resolución expresa en el plazo máximo establecido y, dado que la queja reunía los requisitos previstos en la Ley 2/2021, del 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el 23/02/2024 dictamos la Resolución de inicio de investigación.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, notificamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda la admisión a trámite y, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 31 de la ley reguladora de esta institución, le solicitamos que nos remitiera un informe sobre los hechos que motivaron la apertura del presente procedimiento.

El 20/03/2024, dentro del plazo de un mes establecido a tal efecto, registramos de entrada el informe de la Conselleria. En él, sustancialmente, se nos informaba de que, con fecha 27/02/2024, se había resuelto el programa individual de atención de la persona dependiente en el que se le reconocía el derecho a una prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción con una cuantía mensual de 600 euros y fecha de efectos desde el día 28/09/2023

No obstante, la Conselleria señaló que se encontraba realizando las gestiones administrativas y contables previas a la materialización del pago, por lo que el abono de la prestación reconocida se iniciaría a la mayor brevedad posible.

Y, por otro lado, la Conselleria señaló que la persona dependiente también había solicitado una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, pero que, a fecha de elaboración del informe, aún no se había emitido una resolución al respecto y que la resolución se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, sin poder prever la fecha en que se resolvería.

Como causa de la demora en la tramitación, la Conselleria hacía referencia al elevado número de procedimientos en tramitación.

Dicha información fue trasladada a la interesada el 21/03/2024 al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante un escrito de fecha 18/04/2024, en el que manifestó que ni había recibido la resolución PIA que la Conselleria manifestaba haber emitido con fecha 27/02/2024 ni, por supuesto, había comenzado a percibir la prestación.

Con fecha 20/05/2024 realizamos una gestión telefónica con la promotora de la queja para conocer si había habido algún cambio sustancial y nos manifestó que continuaba sin haber recibido la resolución y sin haber comenzado a percibir la prestación.

2 Consideraciones a la Administración

En primer lugar, queremos dejar constancia de que la Conselleria nos informó de que, con fecha 27/02/2024 se resolvió el PIA, reconociendo a la persona dependiente la prestación vinculada al servicio de prevención y promoción desde el 28/09/2023 y que estaba pendiente de resolver la ampliación del PIA (prestación económica para cuidados en el entorno familiar). Sin embargo, según manifestó la interesada a esta institución, la prestación solicitada inicialmente fue la prestación económica para cuidados en el entorno familiar (cuyos efectos corresponderían a la interesada desde el 28/09/2023) y en la ampliación del PIA se solicitó la prestación vinculada.

En cualquier caso, se han vulnerado los derechos de la persona dependiente, atendiendo a las siguientes consideraciones.

De entrada, se han incumplido los plazos previstos en 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:

- Tres meses para dictar y notificar la resolución de grado, desde la fecha de registro de entrada de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación.
- Tres meses para dictar y notificar la Resolución PIA, desde la fecha de la resolución de grado.
- Seis meses para la resolución de la solicitud de revisión del PIA tanto en los procedimientos de oficio como en los iniciados a instancia de la persona interesada.

Se ha incumplido así la obligación de dictar resolución y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento; obligación establecida en el artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Por otro lado, el artículo 40.2 de este texto legal establece que «toda notificación deberá ser cursada dentro del plazo de diez días a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado». No tenemos constancia de si la Resolución PIA que la Conselleria manifestó resolver el 27/02/2024 fue notificada, pero la esposa de la persona dependiente manifestó a esta institución el 20/05/2024 que no la había recibido. No obstante, al no haber sido objeto de investigación su notificación, nos limitamos a dejar constancia de que la persona dependiente nos ha manifestado que no la ha recibido.

En relación con la materialización del pago de la prestación reconocida, esta institución ya ha señalado en numerosas ocasiones a la Conselleria que las gestiones administrativas y contables previas al abono de la prestación deben realizarse dentro del plazo de seis meses del procedimiento principal de reconocimiento de la situación de dependencia. Y, en todo caso, a estos efectos debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones, conforme al cual, transcurridos tres meses desde el reconocimiento de la obligación, la interesada tiene derecho a reclamar el abono del interés de demora correspondiente por la falta de cumplimiento de la Resolución.

La Administración debe ser diligente. A ello le obliga no solo el principio de eficacia y celeridad, sino también el derecho a una buena administración, conforme al cual la ciudadanía tiene derecho a que sus asuntos sean tramitados en un plazo razonable y, en este caso, debe tenerse presente que la persona dependiente, con un grado 3 reconocido, no percibe prestación económica de dependencia alguna.

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 dictar una resolución expresa y notificarla dentro del plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento. El no cumplimiento de obligación legal de resolver en plazo no sólo dificulta y retrasa el ejercicio pleno de los derechos de la interesada y el respeto a sus intereses legítimos, además aumenta la incertidumbre que se deriva de la falta de resolución y amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por la persona dependiente y su familia.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de cursar toda notificación dentro del plazo de diez días a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado.
3. **SUGERIMOS** que, con carácter urgente, emita la resolución de ampliación del programa individual de atención que la persona dependiente solicitó el 26/04/2023.
4. **SUGERIMOS** que haga efectivo el abono de los derechos económicos que fueron reconocidos a la persona dependiente por la Resolución de fecha 27/02/2024.
5. **SUGERIMOS** que, en caso de no hacer efectiva la prestación reconocida antes del transcurso del plazo de tres meses desde la fecha de la Resolución por la que se le reconoció, informe expresamente a la interesada de su derecho a reclamar los intereses correspondientes, conforme a lo establecido en el artículo 22 de la Ley 1/2015, y de los trámites que debe llevar a cabo para ello.
6. **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 y que nos indique 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.

Por otro lado, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, junto con la preceptiva respuesta que debe remitirnos, nos envíe la acreditación de la notificación a la interesada de la Resolución, de fecha 27/02/2024, aprobatoria de su programa individual de atención.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana