

"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	2400549
Materia	Servicios sociales
Asunto	Atención Dependencia. Rev. PIA. Demora.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

El 14/02/2024 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 Valencia (Valencia), y que se ajusta a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el citado escrito la titular de la queja manifestaba que el 16/01/2023 presentó solicitud de nuevas preferencias, prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (PVS/RS). Transcurridos más de 12 meses el expediente no había sido resuelto.

Se hacía referencia en el escrito que la persona titular tiene un grado 3 de dependencia reconocido mediante resolución en fecha 21/09/2023.

Asimismo, indicaba que, debido a su estado de salud, desde el 09/01/2023 permanece ingresada en la Residencia Tercera Edad Torres de Serrano en Valencia.

Debemos dejar constancia que esta es la segunda queja tramitada por el mismo motivo (202302240) y que se cerró el 30/11/2023 sin que la Conselleria resolviera el nuevo PIA de la persona beneficiaria.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 22/02/2024 a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información sobre los siguientes extremos:

1. Si ha verificado como correcta la grabación de la solicitud de nuevas preferencias presentada por (...), el 16/01/2023.
2. Indique las gestiones realizadas en el expediente de dependencia, objeto de la queja desde el último informe registrado por esta institución, el 10/11/2023.
3. Motive las razones para que, transcurridos más de 12 meses desde la solicitud de nuevas preferencias, no haya resuelto el expediente.
4. Fecha prevista para la aprobación del nuevo PIA.
5. Cualquier otra información que considere de interés para una mejor provisión de la queja.

El 07/09/2023 el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda con el siguiente contenido, entre otras consideraciones:

Tal y como se indicó en el marco de la queja 2302240, D.^a (...) presentó con fecha 16 de enero de 2023 una solicitud de nuevas preferencias instando al reconocimiento de **una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial** en lugar de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar que tiene reconocida pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido resolución al respecto.

En el momento de elaborar este informe ya se ha concluido la fase de instrucción por lo que se estima que la correspondiente resolución será emitida en un plazo no superior a 3 meses.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de revisión del PIA 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.

Dimos traslado de este informe a la persona promotora en la misma fecha de su registro y el 27/03/2024 se ratifica en el objeto de la queja y solicita que de manera urgente se resuelva, mostrando su disconformidad con la nueva demora planteada por la Administración (tres meses).

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya resuelto el expediente de dependencia objeto de esta queja.

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 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) 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). Sin embargo, en el caso que analizamos la demora en resolver el nuevo grado de dependencia alcanzó los 9 meses y la demora en resolver el nuevo PIA (nuevas preferencias), alcanza ya los 14 meses, desde la solicitud de nuevas preferencias (16/01/2023), respectivamente.

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 podría 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 recomendaciones relativa 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 (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 si la persona beneficiaria se encuentra ingresada en una residencia con la que la Administración tiene convenio de plazas y cumple los requisitos establecidos en el Catálogo de Servicios (grados 2 y 3), preferentemente se le asigne la plaza ya ocupada.
5. **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, en un momento de dificultades económicas, e incrementa los costes económicos públicos al tener que asumir intereses y costas por la demora en la tramitación de los procedimientos.
6. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de garantizar la adecuada dotación de recursos a los servicios sociales generales para el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 62/2017, 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.
7. **SUGERIMOS** que, tras más de 14 meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de 6 meses, proceda de manera urgente a la valoración de la persona beneficiaria y emitir la correspondiente resolución de grado así de como del nuevo programa individual de atención, si fuera el caso, 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.
8. **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 17/07/2023 (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, si fuera el caso.
9. **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 manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estimen para no aceptarlas.

Y 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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana