

"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 2401179

Materia Servicios sociales

Asunto Dependencia. Demora tramitación.

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 21/03/2024, un escrito al que se le asignó el número arriba indicado.

En el citado escrito se nos comunicaba que, en fecha 16/03/2023, el Ayuntamiento de Pinoso le dio traslado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda de una solicitud de nuevas preferencias, en la que la persona interesada solicitaba una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, y un año después seguía sin haber recibido respuesta alguna.

La presente queja es continuación de la 2302414, que se cerró el 20/12/2023 sin que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda resolviera la solicitud presentada por la persona interesada.

Admitida a trámite la queja y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 25/03/2024 solicitamos a la Conselleria 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.

El 02/05/2024 tuvo entrada el informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, indicando, esencialmente, lo siguiente:

- El 20/04/2024, la persona interesada presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando al reconocimiento de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.
- No se ha emitido resolución de revisión del programa individual de atención.
- La intención es emitir la resolución de revisión del PIA antes del transcurso del segundo semestre del año 2024.

En fecha 03/05/2024, dimos traslado del informe a la persona interesada 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 (en adelante PIA) de la persona interesada.

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 más de 13 meses desde la solicitud de nuevas preferencias (20/04/2023), en la que solicita una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.

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).

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 13 meses, 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 en el que se solicita una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.
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 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