

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2401434
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 15/04/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2401434. En él, la persona interesada (padre de la persona en situación de dependencia) formulaba una queja sobre:

- La demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver la solicitud de nuevas preferencias, presentada el 07/09/2022, en la que instaba al reconocimiento del Servicio de Atención Residencial para su hijo.
- La falta de respuesta expresa a la solicitud de reconocimiento de derechos económicos pendientes que había presentado el 20/07/2023.

Tras la tramitación ordinaria de la queja, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2401434, de 07/10/2024](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda los siguientes pronunciamientos:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de informar a esta institución, en el plazo establecido para ello, sobre los hechos que motivaron la apertura del procedimiento de queja.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **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 para cumplir la legislación aplicable.
4. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde que se registró la solicitud de nuevas preferencias (el 07/09/2022) y la especial situación de la persona dependiente a la que ya hemos hecho referencia, proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la Prestación Vinculada al Servicio de Atención Residencial.
5. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde que se registró la solicitud la reclamación de retroactividad (el 20/07/2023), resuelva, con carácter urgente la misma.

La preceptiva respuesta de la Conselleria se registró de entrada en esta institución el 12/11/2024. En ella, la Administración nos informó, por un lado, de que con fecha 29 de octubre de 2024 se

había resuelto RECONOCER con carácter de atrasos a (...), el derecho al cobro de una prestación económica vinculada al servicio de prevención de la situación de dependencia y promoción de la autonomía personal correspondiente al periodo de tiempo comprendido entre el día 2 de febrero de 2023 y el día 11 de abril de 2023, ambos inclusive, por importe de 1.620,99 €.

Por otro lado, en relación con la resolución de la solicitud de nuevas preferencias, se manifestó expresamente que:

en fecha 23 de julio de 2024 y desde la Sección de las personas con discapacidad de la Dirección Territorial de Alicante se pusieron en contacto telefónico con el padre de (...), para ofrecerle una PVS-G (Prestación Vinculada al Servicio de Garantía) si encontraba o solicitaba un recurso privado, al no existir recursos públicos disponibles, **indicando el padre que “en este momento su hijo no requería una vivienda tutelada ni un SAR (Servicio de atención Residencial), puesto que en dicha fecha estaba bajo seguimiento en el centro de salud y en el SASEM (Programa de atención y seguimiento de las personas con dificultades asociadas a la salud mental). Con lo cual se le informa que ha de solicitar un cambio de nuevas preferencias a cuidador no profesional. Cambio que, a fecha de la emisión de este informe, no se ha solicitado.**

Ambos informes fueron trasladados al promotor de la queja, quien, mediante escrito de alegaciones de fecha 25/11/2024, indicó a esta institución:

- Respecto del informe de la Dirección General de Dependencia, que no había recibido la resolución ni se le habían abonado los atrasos que el informe manifestaba reconocer y recordaba que el período que había reclamado incluye desde el 25/07/2022 hasta el 11/04/2023.
- Respecto del informe de la Directora General de Discapacidad, acreditó ante esta institución que el cambio de preferencias que se manifestaba que no constaba, se registró con fecha 17/07/2024 (se adjuntó el justificante de su presentación).

Por todo ello, el 08/01/2025 consideramos oportuno realizar una nueva petición de informe a la Conselleria. Su informe tuvo entrada en esta institución fuera del plazo establecido a tal efecto (después de haber solicitado la ampliación del plazo inicialmente previsto para su emisión) y en ella la Conselleria señaló

- De un lado, que la notificación de la resolución de fecha 29/10/2024 constaba como entregada con fecha 9 de enero de 2025 y que se había dado traslado a la unidad administrativa competente para que se procediese a ordenar el pago a la mayor brevedad posible.

Por lo que respecta a la fecha inicial del cómputo de los atrasos, se nos hizo saber que con fecha 19 de febrero de 2025, el interesado había presentado reclamación previa frente a dicha resolución y con fecha 14 de marzo de 2025 se había resuelto DESESTIMAR la misma, atendiendo a que la fecha de la solicitud de reactivación del expediente fue 01/08/2022 y, es a partir de esa fecha, a partir de la cual se computan los seis meses para el reconocimiento de la prestación.

- Por otro lado, en relación con la solicitud de nuevas preferencias de fecha 17/07/2024, la Conselleria manifestó que:

Finalmente, con relación a la solicitud de nuevas preferencias presentada con fecha 17 de julio de 2024 por (...) instando al reconocimiento de una prestación económica de cuidados en el entorno familiar cabe indicar que, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido resolución al respecto.

En este sentido se comunica que la resolución del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas.

Dicha información fue remitida también al interesado con fecha 02/04/2025 al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución de Consideraciones.

2 Conclusiones de la investigación

Tras haber emitido la Resolución de Consideraciones de fecha 07/10/2024, ha surgido una nueva cuestión que no fue objeto de estudio inicialmente: **la falta de resolución de la solicitud de nuevas preferencias realizada por el interesado con fecha 17/07/2024.**

Por lo tanto, si bien es cierto que, de todo lo actuado (en cuanto que se ha resuelto la solicitud de retroactividad y se ofertó al interesado la prestación vinculada de garantía de atención residencial) se concluye la aceptación por la Conselleria de los pronunciamientos de esta institución, también lo es que, habiendo transcurrido el plazo máximo establecido, se encuentra pendiente de resolución la solicitud formulada por el interesado después de haberse iniciado la queja en esta institución, en la que se insta al reconocimiento de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

Respecto de la resolución de esa solicitud, tras todo lo actuado, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

En relación con el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas:

- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de nuevas preferencias de la persona interesada, presentada el 17/07/2024 (artículo 18.4 del 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).

En relación con el procedimiento administrativo:

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Se han incumplido los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la Ley 39/2015).

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona dependiente. En concreto:

- El derecho a una buena administración, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea)
- El derecho subjetivo al reconocimiento de situación de dependencia y acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de informar a esta institución, en el plazo establecido para ello, sobre los hechos que motivaron la apertura del procedimiento de queja.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **SUGERIMOS** que, dado que se ha excedido el plazo máximo establecido para la resolución de la solicitud de nuevas preferencias que el interesado realizó el 17/07/2024, proceda a emitir y notificar a la persona dependiente la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, resolviendo sobre su derecho a la prestación económica solicitada.
4. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana