

"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 2500376
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora actualización importe.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 28/01/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500376. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en proceder a la actualización de los importes correspondientes a la Prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía.

Según indicaba la persona promotora de la queja, presentó solicitud de actualización de dichos importes el 12/06/2024, demandando el incremento del coste de referencia de 2.130€/mes a 2.330€/mes, acorde a la normativa reguladora, sin que, transcurridos más de 6 meses desde dicha petición, haya obtenido respuesta alguna

Por ello, el 30/01/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto y, tras solicitar ampliación de plazo, este fue remitido el 21/03/2025, indicando expresamente lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 12 de junio de 2024, presentó una solicitud de revisión del importe de la prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía que tiene reconocida, pero a fecha de emisión de este informe, aún no se ha resuelto dicha solicitud.

En este sentido se comunica que la revisión del importe de las prestaciones vinculadas se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completa

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado se concluye que a la persona dependiente se le reconoció, el 17/03/2023, el derecho a percibir una prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía.

Sin embargo, no se ha dado respuesta a la solicitud de revisión de la cuantía de la prestación que presentó, hace casi un año, el 12/06/2024 al incrementarse el precio de la residencia.

En la tramitación de la solicitud, **la Conselleria ha incumplido los siguientes preceptos:**

En relación con 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:

- El artículo 18.7, que establece que la actualización del importe de las prestaciones económicas y de las correspondientes tasas por la prestación de servicios no tendrá carácter de revisión PIA (tratamiento que le da la Conselleria cuando manifiesta que las solicitudes de revisión del PIA se tramitarán por orden cronológico de presentación de solicitudes).

Por lo tanto, no pudiendo ser considerada una revisión del PIA y no habiéndose establecido un plazo específico para su resolución, regirá el de 3 meses establecido en el artículo 21.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas; plazo ampliamente superado dado que la solicitud de la persona interesada se presentó el 12/06/2024.

En relación con esto, la Conselleria nos informó en la queja número 2403211 de que aceptaba la recomendación de dejar de tramitar estas solicitudes como procedimiento de revisión del PIA, pero que «en el momento actual, la aplicación informática «ADA» solo permite tramitar estas solicitudes como un procedimiento de revisión del Programa Individual de Atención (PIA)».

En relación con la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- El artículo 21.3 que establece que, cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo (como ocurre en este caso), éste será de tres meses.

Conviene, en este punto, recordar a la Conselleria que el mandato del artículo 71 de la Ley 9/2015 (al que implícitamente se refiere la Administración para justificar la demora cuando manifiesta que se resuelve por orden cronológico de presentación) no excluye, ni exonera, como no puede ser de otro modo, del deber legar de resolver y notificar en el plazo máximo establecido; obligación derivada, como acabamos de ver, del artículo 21 de la Ley 39/2015.

- El artículo 29 que establece que 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.

Por todo ello, concluimos que **se han vulnerado los derechos de la persona en situación de dependencia**. 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.
- El **derecho** de las personas usuarias del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales a obtener una **respuesta diligente y eficaz** ante su demanda y obtener resolución a su demanda en un plazo máximo (artículo 10.1. de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana).

Estos incumplimientos implican una **desatención de las necesidades más fundamentales** de una ciudadanía que acude en su demanda precisamente reclamando cuidado y amparo en aspectos y cuestiones vitales. Personas sin recursos suficientes para enfrentar las situaciones de extrema vulnerabilidad por las que atraviesan y que requieren de la protección de un sistema público cuyo fundamento se encuentra, precisamente, en la atención a tales situaciones.

El reconocimiento de los servicios y prestaciones a que tienen derecho las personas en situación de dependencia están orientadas a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal. Por el contrario, **la privación de estos por parte de la Administración les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar** y a sus necesidades más básicas.

Como se viene insistiendo desde esta institución en las resoluciones derivadas de las demoras en la tramitación de los expedientes de dependencia, la inactividad por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda supone una conculcación de derechos de aquellas personas más vulnerables a las cuales precisamente la Administración debería, prioritariamente, proteger.

Así lo recoge, efectivamente, la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, determinando que sus actuaciones deben estar orientadas, entre otros, a la **protección y atención**, personalizada y continuada, a las personas, familias o unidades de convivencia que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad, **dependencia** o conflicto (artículo 8.1. apartado e, de la Ley 3/2019 de servicios sociales).

Según el principio de **responsabilidad pública** recogido en la referida ley, los poderes públicos valencianos tienen la obligación de garantizar la existencia y mantenimiento de un Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales que **asegure el ejercicio de los derechos reconocidos**, como es el caso, de las personas en situación de dependencia, debiendo facilitar los medios necesarios para que las personas dispongan libremente de los apoyos y de las condiciones más convenientes para desarrollar sus proyectos vitales, acorde también al **principio de promoción de la autonomía y desarrollo personal** que debe regir en las administraciones públicas competentes

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 resolver y notificar en el plazo máximo establecido en la normativa reguladora del correspondiente procedimiento y en el plazo de

3 meses cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo (como en este caso).

2. **RECOMENDAMOS** que acometa los ajustes necesarios en la aplicación informática ADA para adecuar su actuación a lo establecido en el artículo 18.7 del Decreto 62/2017 y dejar de tramitar las solicitudes de revisión de cuantía de las prestaciones económicas de dependencia como un procedimiento de revisión de PIA, emitiendo y notificando su resolución en el plazo máximo de 3 meses.
3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud de aumento de la prestación de la persona interesada y el perjuicio económico que ello le está ocasionando, proceda, con carácter urgente, a emitir y notificar su resolución y proceder a la actualización del importe que corresponda.

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