"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** | **2400201** |
| **Materia** | Servicios sociales. |
| **Asunto** | Dependencia. Demora tramitación. |
| **Actuación** | Resolución de consideraciones a la Administración. |

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

# 1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

De acuerdo con la normativa que regula el funcionamiento de esta institución, con fecha 18/01/2024 la persona promotora de la queja presentó un escrito al que se le asignó el numero arriba indicado.

En el escrito se nos comunicaba que en fecha 19/07/2023 la persona titular presentó una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia. El 10/11/2023 le reconocieron un grado 1, no obstante, no se había resuelto su programa individual de atención (en adelante PIA).

Admitida a trámite la queja y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 22/01/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

En particular, solicitábamos información sobre los siguientes extremos:

1. Situación en la que se encontraba el expediente de la persona dependiente.
2. Razones de la demora en dictar la oportuna resolución del PIA de la persona dependiente.
3. Fecha en la que se procedería a resolver el PIA de la persona dependiente.
4. Cualquier otra información para una mejor resolución del expediente de queja.

En fecha 21/02/2024 tuvo entrada el informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en el que nos comunicaba lo siguiente:

> Que según consta en el expediente a nombre de (…), con fecha 19 de julio de 2023 presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia, pero a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 1 de dependencia en resolución de 10 de noviembre de 2023, aún no se ha resuelto su Programa Individual de Atención que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.
>
> En este sentido se comunica que la resolución del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, garantizando en todo caso el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.
>
> En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de aprobación 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.

> Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.
>
> Lamento esta espera y los inconvenientes que la misma haya generado a la persona que formula la queja, que seguro son muchos.

En fecha 22/02/2024 dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones. Así lo hizo, mediante un escrito con fecha de entrada de 04/03/2024, en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

# 2 Consideraciones a la Administración

De la información facilitada por la persona promotora de la queja se extrae que han transcurrido más de ocho meses desde que la persona dependiente realizara la solicitud inicial de dependencia (19/07/2023) y más de cuatro meses desde que le fuese reconocido un grado 1 (Resolución de 10/11/2023), sin que la Conselleria haya resuelto el programa individual de atención en el que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.

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, establece que el plazo máximo para dictar y notificar la Resolución de grado es de tres meses, computándose desde la fecha de registro de entrada de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación (artículo 11.4). Igualmente, esta norma indica que la Resolución de PIA deberá dictarse y notificarse en el plazo máximo de tres meses desde la fecha de la Resolución del grado (artículo 15.5) y, en todo caso, el correspondiente servicio o prestación tendrá efectos desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud inicial (artículo 15.6).

Por lo tanto, esta institución debe, en primer lugar, recordar a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que los términos y 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 última instancia, que, en el marco del derecho a una buena administración, la ciudadanía tiene derecho a que sus asuntos sean tramitados en un plazo razonable.

Pero, además, en supuestos como el presente, la Administración debe emplear el tiempo estrictamente necesario en dar respuesta a las necesidades de la persona dependiente, pues, conforme al artículo 13 de la Ley 39/2006, esta atención deberá orientarse a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal de las personas en situación de dependencia.

# 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 plazo y de adoptar cuantas medidas resulten necesarias para eliminar la anormalidad en la tramitación de los expedientes. 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 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.

3. **SUGERIMOS** que, tras más de ocho meses de tramitación del expediente, emita y notifique la Resolución aprobatoria del programa individual de atención de la persona dependiente y en la misma Resolución se reconozca el derecho a la percepción de los efectos retroactivos correspondientes, dado que, conforme al artículo 16.3 del Decreto 62/2017, el PIA debe incluirlos.

4. **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 estime para no aceptarlas.

Por último, **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