

"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

<b>Queixa</b>	<b>2400714</b>
<b>Matèria</b>	Serveis socials.
<b>Assumpte</b>	Atenció dependència. Rev. PIA. Demora (SAR).
<b>Actuació</b>	Resolució de consideracions a l'Administració.

## RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

### 1 Relat de la tramitació de la queixa i antecedents

D'acord amb la normativa que regix el funcionament d'esta institució, la persona promotora de la queixa va presentar un escrit, que es va registrar el 26/02/2024, al qual se li va assignar el número indicat més amunt.

En el citat escrit es manifestava que tenia un grau 3 reconegut de dependència, el 17/08/2023 es va sol·licitar canvi de preferència (prestació econòmica vinculada al servei d'atenció residencial). Transcorreguts més de sis mesos des de la sol·licitud de noves preferències, no s'havia resolt l'expedient.

La persona titular continua ingressada des del 17/08/2023 l'en la residència de persones majors (...).

Admesa a tràmit la queixa i d'acord amb el que es preveu en art. 31 de la Llei 2/2021, el 28/02/2024 esta institució va sol·licitar a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge que, en el termini d'un mes, remetera informe sobre este assumpte.

El 26/03/2024 vam registrar l'informe de la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge, en què indicava, entre altres qüestions:

Segons consta en l'expedient a nom del SR. (...), amb data 17 d'agost de 2023, va presentar noves preferències sol·licitant canvi de recurs a **Prestació econòmica vinculada al servei d'atenció residencial**, però, a data d'emissió d'aquest informe, encara no s'ha emés la corresponent resolució del seu Programa Individual d'Atenció (PIA).

En aquest sentit es comunica que la revisió del Programa Individual d'Atenció es realitza per ordre cronològic de presentació de sol·licituds completes, llevat que siga aplicable el procediment d'urgència, garantint en tot cas el reconeixement de tots els efectes retroactius que pogueren correspondre d'acord amb la normativa vigent.

Quant a les causes que han impedit que s'haja emés la resolució de revisió del PIA en termini, cal indicar que la demora es deu a l'elevat nombre de procediments de reconeixement o revisió de la situació de dependència en tramitació.

Respecte a la data en què es resoldrà esta sol·licitud es comunica que, a causa de l'elevat nombre de procediments en tramitació, no és possible indicar-la ja que existixen diversos factors que poden alterar qualsevol estimació.

Vam donar trasllat de l'informe a la persona promotora de la queixa en la mateixa data de registre (26/03/2024), sense que s'hi haja presentat cap al·legació.

En el moment de dictar esta Resolució no ens consta que s'haja emés la Resolució que pose fi a este procediment. D'altra banda, la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge no indica data probable per a la resolució de la sol·licitud.

## 2 Fonamentació legal

Arribats a este punt i després de l'estudi de la informació que hi ha en l'expedient, procedim a resoldre la present queixa.

Com que l'actuació descrita de l'Administració ha pogut no ser suficientment respectuosa amb els drets de la persona afectada, exposem a continuació els arguments que servixen com a fonament de les consideracions amb què concloem.

La Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, en l'exposició de motius, assenyala que l'atenció a este col·lectiu de població en situació de dependència és un repte ineludible per als poders públics, que requereix una resposta ferma, sostinguda i adaptada al model actual de la nostra societat.

De conformitat amb l'article 13 de la Llei 39/2006, esta atenció haurà d'orientar-se a la consecució d'una millor qualitat de vida i autonomia personal de les persones en situació de dependència. Per això, el temps que l'Administració ha d'emprar per a determinar les mesures necessàries amb vista a atendre les necessitats d'estes persones ha de ser l'indispensable i necessari.

L'article 103 de la Constitució Espanyola ordena a l'Administració que actue d'acord amb el principi d'eficàcia.

El Decret 62/2017 pel qual s'establix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques, disposa en l'art. 18 el termini màxim de resolució del nou PIA, en sis mesos; així com la data d'efectivitat i el contingut d'este.

Igualment, la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, establix l'obligació de resoldre en un termini màxim de sis mesos (art. 21), el silenci administratiu positiu (art. 24), així com l'obligació de dictar una resolució dins del termini (art. 21, 22 i 23).

Així mateix, del contingut de la Llei 9/2016, de 28 d'octubre, de la Generalitat, de regulació dels procediments d'emergència ciutadana en l'administració de la Comunitat Valenciana, es dedueix que tots els expedients derivats de sol·licituds de serveis i prestacions per motiu de situació de dependència han de ser tramitats pel procediment d'urgència, sense que calga esperar cap sol·licitud per part dels serveis socials generals ni declaració de la direcció general competent.

Pel que fa a la responsabilitat de la tramitació, l'article 20 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, establix que els titulars de les unitats administratives i el personal al servei de les administracions públiques que tinguen a càrrec seu la resolució o el despatx dels assumptes, seran responsables directes de tramitar-los i adoptaran les mesures oportunes per a remoure els obstacles que impedisquen, dificulten o retarden l'exercici ple dels drets dels interessats o el respecte als seus interessos legítims, i disposaran el que calga per a evitar i eliminar tota anormalitat en la tramitació de procediments.

## 3 Consideracions a l'Administració

En la tramitació de l'expedient de dependència, la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge ha incomplert els terminis per a resoldre.

La persona dependent, com que tenia aprovat el PIA i amb un nou grau de dependència reconegut (grau 3), va presentar el 17/08/2023 una sol·licitud de noves preferències i va optar pel servei d'atenció residencial. El nou PIA hauria d'haver-se dictat en el termini màxim de sis mesos des de la presentació de la citada sol·licitud, en compliment de l'art. 18 del Decret 62/2017, i, en este cas, se suposa que el 18/02/2024 era la data màxima per a resoldre.

Per això, hem de recordar a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge que la ciutadania té dret que els seus assumptes siguen resolts en un termini raonable. Però, a més, en supòsits com el present, l'Administració ha d'emprar el temps estrictament necessari per a donar resposta a les necessitats de la

persona dependent, perquè, de conformitat amb l'article 13 de la Llei 39/2006, esta atenció haurà d'orientar-se a la consecució d'una millor qualitat de vida i autonomia personal de les persones en situació de dependència.

Però és que, a més, per llei (com hem vist en la fonamentació legal), no és necessària la declaració de cap urgència des del moment en què els expedients relatius a les ajudes econòmiques a la dependència tenen la consideració de procediments d'emergència ciutadana.

Recordem a la Conselleria, d'una banda, que els terminis establits obliguen les autoritats i el personal al servei de les administracions públiques competents per a la tramitació dels assumptes (article 29 de la Llei 39/2015) i, d'una altra, que el mandat de l'article 71.2 (en el despatx dels expedients es guardarà l'ordre rigorós d'incoació en assumptes d'homogènia naturalesa) no exonera del deure legal de la tramitació dins de termini.

## 4 Resolució

A la vista de tot el que s'ha exposat i de conformitat amb el que s'establix en l'article 33 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulem les consideracions següents:

### **A LA CONSELLERIA DE SERVEIS SOCIALS, IGUALTAT I HABITATGE:**

1. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de resoldre en el termini màxim establert en la norma reguladora del corresponent procediment i d'adoptar totes les mesures i els procediments, tècnics i administratius que resulten oportuns per a remoure els obstacles que impedisquen, dificulten o retarden l'exercici ple dels drets dels interessats o el respecte als seus interessos legítims, habilitant els mitjans personals i materials que permeten complir amb els terminis establits. El no compliment de tal obligació augmenta la incertesa que es deriva de la falta de resolució i amplia, encara més si cap, el patiment suportat per les persones dependents i les seues famílies.
2. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** d'informar els interessats del termini màxim establert per a la resolució dels procediments i per a la notificació dels actes que els posen terme, així com dels efectes que puga produir el silenci administratiu. A més, la Conselleria té l'obligació legal de materialitzar la comunicació que ha de dirigir a este efecte a l'interessat, dins dels deu dies següents a la recepció de la sol·licitud iniciadora del procediment en el registre electrònic de l'Administració o organisme competent per a la seua tramitació.

Així mateix, estimem que la recomanació següent, relativa a l'accés a una plaça residencial pública o concertada, podria ajudar a millorar l'atenció a les persones dependents i evidenciar la desitjada transparència de l'Administració en la gestió dels recursos vinculats a estes persones:

3. **RECOMANEM** que, quan una sol·licitud de noves preferències marque el servei d'atenció residencial (SAR), s'establisca un sistema d'informació immediat sobre l'opció (prestació vinculada de garantia), en què s'expliquen amb detall els requisits que s'han de complir, la diferència d'este recurs amb el sol·licitat, en què consistix esta prestació de garantia, el seu cost i els recursos existents.
4. **RECOMANEM** que si la persona beneficiària està ingressada en una residència amb la qual l'Administració té conveni de places i complix els requisits establits en el Catàleg de Serveis (graus 2 i 3), preferentment se li assigne la plaça ja ocupada.
5. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de resoldre dins del termini, atés que el no compliment de tal obligació augmenta la incertesa que es deriva de la falta de resolució i amplia, encara més si cap, el patiment suportat per les persones dependents i les seues famílies, en un moment de dificultats econòmiques, i incrementa els costos econòmics públics, ja que han d'assumir interessos i costes per la demora en la tramitació dels procediments.

6. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de garantir l'adequada dotació de recursos als serveis socials generals per al compliment del que estableix el Decret 62/2017, pel qual s'estableix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques.
7. **SUGGERIM** que, després de més de huit mesos de tramitació de l'expedient, en què s'ha incomplert l'obligació legal de resoldre abans de sis mesos, procedisca de manera urgent a resoldre el corresponent programa individual d'atenció que, d'acord amb l'art. 24 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, només podrà dictar-se si és confirmatori de l'estimació de la sol·licitud, atés l'efecte del silenci positiu.
8. **SUGGERIM** que, tenint en compte el que es disposa en la Llei 9/2016 citada, que determina l'aprovació d'una resolució favorable en virtut del caràcter positiu del silenci administratiu, reconega, si és el cas, el dret a la percepció dels efectes retroactius de la prestació que corresponen a la persona dependent, i que es fixe este període des del 18/02/2024 (sis mesos des del registre de la sol·licitud de noves preferències) fins a la data d'aprovació de la resolució del programa individual d'atenció.
9. **ACORDEM** que ens remeta, en el termini d'un mes, segons preveu l'article 35 de la citada llei reguladora d'esta institució, el preceptiu informe en el qual ens manifestarà l'acceptació de les consideracions que li realitzem i ens indicarà les mesures que adoptarà per al seu compliment o, si és el cas, les raons que estime per a no acceptar-les.

Finalment, **ACORDEM** que, es notifique la present resolució a la persona interessada i a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge, i que es publique en la pàgina web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana