

"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>Queja</b>	<b>2400772</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales.
<b>Asunto</b>	Atención Dependencia. Nuevas preferencias (asistente personal). Demora.
<b>Actuación</b>	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 rige el funcionamiento de esta institución, la persona promotora de la queja presentó un escrito, que fue registrado el 01/03/2024 y al que se le asignó el número arriba indicado.

En concreto, formulaba una queja por la falta de respuesta a la solicitud de nuevas preferencias, realizada con fecha 28/04/2023, a través del registro del Ayuntamiento de Petrer, en la que se solicitaba una prestación económica de asistencia personal.

De la documentación que se remitió a esta institución junto con el escrito inicial de queja se extraía que la persona dependiente tenía reconocido un grado 2 de dependencia, con PIA aprobado y una discapacidad del 75%.

Admitida a trámite esta queja y de acuerdo con lo previsto en art. 31 de la Ley 2/2021, el 04/03/2024 esta institución solicitó al Ayuntamiento de Petrer y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, remitieran sendos informes sobre este asunto.

El 02/04/2024, dentro del plazo establecido a tal efecto en la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, registramos de entrada el informe del Ayuntamiento, con el siguiente contenido:

- Fecha en la que ha recibido la solicitud de nuevas preferencias presentada por (...): 28/04/2023.
- Fecha en la que la solicitud fue grabada en la aplicación informática: fue grabada el mismo 28/04/23 y validada por Conselleria el 29/05/2023.
- Si se han realizado los informes correspondientes a la nueva preferencia solicitada y en caso afirmativo, fecha de remisión a la D T correspondiente: sí se ha realizado, con fecha de 3/05/2023.
- En la actualidad y desde el 15 de diciembre de 2021 es beneficiario de la prestación de servicio de ayuda a domicilio de la dependencia correspondiente a un grado II. En el ADA (aplicación informática de la dependencia) aparece con fecha de 4 de septiembre de 2023 el documento "Revisión propuesta PIA de asistente personal" en el cual se solicita al dependiente determinada documentación necesaria para la resolución definitiva. Dicho documento aparece sin Registro de Salida y (...) nos ha manifestado que no lo ha recibido

El 04/04/2024, dentro del plazo establecido a tal efecto en la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, registramos de entrada el informe de la Conselleria, con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de D. (...), con fecha 28 de abril de 2023, presentó una solicitud de nuevas preferencias instando al reconocimiento de una **Prestación Económica de asistencia personal por persona jurídica** en lugar del servicio de ayuda a domicilio que está recibiendo, pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

En fecha 25 de agosto de 2023, consta como atendido el requerimiento de la documentación solicitada.

En este sentido se comunica que la resolución de revisión del Programa Individual de Atención (PIA) 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.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de revisión 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.

Dichos informes fueron trasladados al promotor de la queja el 02/04/2024 y el 05/04/2024, respectivamente, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no había llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución.

## 2 Consideraciones a la Administración

El punto de partida de cuantas consideraciones procede realizar a la Conselleria tras la tramitación de la queja es la obligación de dictar una resolución 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).

En este sentido, 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) y el plazo de resolución será de seis meses como máximo (artículo 18.4).

En el caso que nos ocupa, tal y como manifestó la propia Conselleria, consta una solicitud de nuevas preferencias de fecha 28/04/2023. Por lo tanto, han transcurrido más de 11 meses sin que se haya resuelto sobre la prestación solicitada (Prestación Económica de asistencia personal por persona jurídica), vulnerándose los derechos de la persona dependiente.

El Ayuntamiento de Petrer remitió en plazo, el 03/05/2023, los informes correspondientes a la nueva preferencia solicitada a la Dirección Territorial de Alicante.

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 Ley 39/2015) y se han incumplido.

Se ha vulnerado 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.

La Administración alega como causa de la demora el elevado número de procedimientos en tramitación, pero, sin embargo, tal y como venimos manifestando, aunque ello pueda suponer una dificultad para resolver con celeridad, no exime del deber legal de resolver en el plazo máximo establecido. En modo alguno las disfunciones de la Administración pueden perjudicar los derechos de los ciudadanos. Reiteramos, por ello, que deben adoptarse medidas que permitan, a pesar del elevado número de procedimientos sobre esta materia, resolver en los plazos establecidos, y que ajusten así la actuación de la Administración a los principios de eficacia y pleno sometimiento a la Ley y al Derecho, establecidos en el artículo 103 de la Constitución Española.

Por último, en relación con la fecha de efectos de la prestación, cabe señalar que el artículo 18.5 del Decreto 62/2017 establece que:

La fecha de efectividad del nuevo recurso será la de la resolución de revisión y si esta no se produce dentro de los seis meses posteriores a la solicitud de la persona en situación de dependencia, la fecha de efectividad se producirá a los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud.

Y, por otro lado, el artículo 16 del mismo texto legal, que regula el contenido del PIA, establece que la resolución contendrá la prestación o prestaciones con la indicación de las condiciones específicas de las mismas, así como sus posibles efectos retroactivos.

### 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. **SUGERIMOS** que 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 Económica de asistencia personal por persona jurídica.
3. **SUGERIMOS** que, conforme al artículo 16 del Decreto 62/2027 y atendiendo a la fecha de efectos de la prestación solicitada, la Resolución PIA incluya los posibles efectos retroactivos de la misma.
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 le realizamos, indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente Resolución a todas las partes, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana