

"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 2401047

Materia Servicios sociales

Asunto Atención Dependencia. Demora PIA (SAR)

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 13/03/2024, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos comunica que la titular de la queja solicitó el reconocimiento inicial de su situación de dependencia el 13/07/2023 mostrando su preferencia por el Servicio de Atención Residencial (indicando tres residencias). El 30/11/2023 presentó solicitud de nuevas preferencias, igualmente del Servicio de Atención Residencial, pero indicando otros centros.

El 11/12/2023 se aprobó la resolución en la que se le reconocía un Grado 3 de dependencia. Sin embargo, cuando ya habían transcurrido más de 8 meses desde la solicitud inicial seguía sin ser aprobado el correspondiente Programa Individual de Atención (PIA).

Admitida a trámite la queja, el 13/03/2024 esta institución solicitó a la Conselleria de Servicios sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, remitiera un informe sobre este asunto.

El 16/04/2024 registramos el informe de la Conselleria, que entre otras cuestiones indicaba:

Que según consta en el expediente a nombre de D. ^a (...), con fecha 13 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 3 de dependencia en resolución de 11 de diciembre de 2023, aún no se ha resuelto el Programa Individual de Atención (PIA) que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.

En el expediente consta como preferencia el Servicio de atención residencial, según la instancia presentada con fecha 30 de noviembre de 2023. Para continuar con la tramitación de esta solicitud es necesario que los Servicios Sociales de su Ayuntamiento o zona de cobertura emitan el informe técnico motivado que confirme la idoneidad del servicio solicitado con la situación de la interesada.

Una vez emitido dicho informe, D. ^a (...) se incorporará a la lista de espera de los centros por los que ha mostrado su preferencia respetando la fecha en la que ha solicitado este servicio (30 de noviembre de 2023).

En la misma fecha de registro del informe, dimos traslado de este a la promotora de la queja.

Ante los datos aportados por la Conselleria, esta institución emitió el 17/04/2024 Resolución de petición de informe dirigida al Ayuntamiento de Massamagrell para que nos remitiera un informe sobre la situación del expediente de dependencia.

El 13/05/2024 registramos el informe del Ayuntamiento indicando, entre otras cuestiones, que:

1. Consta entrada del Registro numero 2023-E-RC-12979 de fecha 30/11/2023, en dependencias del Ayuntamiento de Massamagrell, con la solicitud de cambio de preferencias.
2. El informe técnico correspondiente se ha enviado en fecha 18/04/2024, a la Conselleria, dando curso a la solicitud referenciada.

Dimos traslado del informe del Ayuntamiento en la misma fecha de registro a la interesada, y el 23/05/2024 mediante escrito de alegaciones se reafirmaba en que en la primera solicitud de reconocimiento de dependencia (13/07/2023) ya había solicitado la prestación de servicio de atención residencial, siendo la segunda solicitud presentada, el 30/11/2023, para cambiar exclusivamente de centros de preferencia, pero no de prestación, por lo que se ratificaba en el objeto de la queja (falta de resolución PIA desde julio de 2023).

Debemos dejar constancia que fueron remitidas tanto a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda como al Ayuntamiento copia de las solicitudes presentadas (13/07/2023 y 30/11/2023). De hecho, la Conselleria en su informe hace referencia a ambas, mientras que el Ayuntamiento solo a la de noviembre de 2023.

En el momento de dictar esta resolución no nos consta que se haya emitido la resolución que deba poner fin a este procedimiento.

2 Fundamentación legal

Llegados a este punto y tras el estudio de la información obrante en el expediente, procedemos a resolver la presente queja.

Pudiendo no ser la actuación descrita de la Administración lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, exponemos a continuación los argumentos que sirven como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

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, que se computan 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.

Asimismo, del contenido de la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, se deduce que todos los expedientes derivados de solicitudes de servicios y prestaciones por motivo de situación de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia, sin que quepa esperar a solicitud alguna por parte de los servicios sociales generales ni a declaración de la dirección general competente.

Por lo que se refiere a la responsabilidad de la tramitación, el artículo 20 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas 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, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

3 Consideraciones a la Administración

El Ayuntamiento de Massamagrell no hace referencia a la solicitud inicial de reconocimiento de dependencia, presentada el 13/07/2023 y por supuesto tampoco al preceptivo informe técnico que debía haber remitido a la Conselleria sobre la idoneidad de la prestación solicitada. Solo hace referencia a que el informe técnico correspondiente fue enviado en fecha 18/04/2024, referido a la solicitud de cambio de Centros Residenciales, y aun así fue remitido más de cuatro meses después de la nueva solicitud (30/11/2023).

Además, y tal como indica la propia Conselleria, ni siquiera en la solicitud de cambio de centros residenciales preferentes, presentada el 30/11/2023, los servicios sociales municipales, a fecha de 11/04/2024, habían remitido el preceptivo informe de idoneidad.

La persona dependiente, sin tener aprobado el PIA, presentó una solicitud exclusivamente en relación con el cambio de residencias por orden de interés, por ello entendemos que, al mantener la prestación de servicio de atención residencial, estamos ante la resolución del PIA inicial y no de una revisión de PIA en tanto se ha mantenido la prestación solicitada inicialmente (SAR).

Nos encontramos, pues, ante una demora en la aprobación del PIA, pues han transcurrido más de diez meses desde la solicitud inicial de reconocimiento de la situación de dependencia, habiendo manifestado en todo momento su preferencia por una plaza en centro residencial. Por ello no cabe pensar en una revisión de PIA, pues no hay PIA previo.

Cuestión distinta es el posicionamiento de la persona interesada en la lista de espera de las Residencias preferidas. Obviamente para ello se atenderá a una u otra fecha, según las Residencias señaladas en cada una de las solicitudes.

Debemos recordar a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que la ciudadanía tiene derecho a que sus asuntos sean resueltos 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.

Pero es que, además, por ley (como hemos visto en la fundamentación legal) no es necesaria la declaración de urgencia alguna desde el momento en que los expedientes relativos a las ayudas económicas a la dependencia tienen la consideración de procedimientos de emergencia ciudadana.

Recordamos a la Conselleria, por un lado, que los plazos establecidos 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, por otro, que el mandato del artículo 71.2 (en el despacho de los expedientes se guardará el orden riguroso de incoación en asuntos de homgénea naturaleza) no exonera del deber legal de la tramitación en plazo.

4 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. RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al objeto de lograr que se resuelvan en los plazos legalmente establecidos.

- 2. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de informar a los interesados del plazo máximo establecido para la resolución de los procedimientos y para la notificación de los actos que les pongan término, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo; y de materializar la comunicación que ha de dirigir al efecto al interesado dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud iniciadora del procedimiento en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación.

Así mismo, estimamos que podría ayudar a mejorar la atención a las personas dependientes y evidenciar la deseada transparencia de la Administración en la gestión de los recursos vinculados a estas personas la siguiente recomendación, relativa al acceso a una plaza residencial pública o concertada:

- 3. RECOMENDAMOS** que, cuando una solicitud de reconocimiento de situación de dependencia marque como servicio preferente el de servicio de atención residencial (SAR), se establezca un sistema de información inmediato sobre la opción de solicitar una prestación vinculada de garantía, explicando con detalle los requisitos a cumplir, la diferencia de este recurso con el solicitado, en qué consiste dicha prestación de garantía, su coste, y los recursos existentes.
- 4. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo, dado que 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, en un momento de dificultades económicas, e incrementa los costes económicos públicos al tener que asumir intereses y costas por la demora en la tramitación de los procedimientos.
- 5. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de garantizar la adecuada dotación de recursos a los servicios sociales generales para el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 62/2017, 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.
- 6. SUGERIMOS** que, tras más de diez meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de seis meses, proceda de manera urgente a emitir la resolución de valoración de dependencia y el correspondiente programa individual de atención, que conforme al art 24 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, solo podrá dictarse de ser confirmatorio de la estimación de la solicitud atendiendo a los efectos del silencio positivo.
- 7. SUGERIMOS** que, dado lo dispuesto en la Ley 9/2016 citada, que determina la aprobación de una resolución favorable en virtud del carácter positivo del silencio administrativo, reconozca, en su caso, el derecho a la percepción de los efectos retroactivos de la prestación que corresponden a la persona dependiente, fijando dicho periodo desde el 14/01/2024 (seis meses desde el registro de la solicitud inicial) hasta la fecha de aprobación de la Resolución del programa individual de atención.

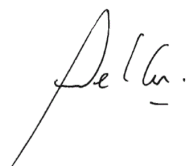
AL AYUNTAMIENTO DE MASSAMAGRELL:

8. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento y revisión de situaciones de dependencia, en el caso que nos ocupa, en especial en lo referente a la remisión de los preceptivos informes de idoneidad.

A AMBAS ADMINISTRACIONES:

9. **ACORDAMOS** que nos remitan, 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 manifiesten la aceptación de las consideraciones que les realizamos, indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estimen para no aceptarlas.

Finalmente, esta institución **ACUERDA** notificar esta Resolución a la persona interesada y a las administraciones investigadas, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana