

"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>2303884</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales.
<b>Asunto</b>	Dependencia. Demora tramitación.
<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, el promotor de la queja presentó, con fecha 21/12/2023, un escrito en el que nos manifestaba su queja en relación con la tramitación de su expediente de dependencia.

En el escrito nos comunicaban que en fecha 26/12/2022, la persona dependiente presentó una solicitud de revisión de su grado de dependencia. En fecha 15/02/2023 se dictó resolución en la que le reconocían un Grado 2 (anteriormente tenía reconocido un Grado 1). No obstante, no se había adecuado el PIA que tenía reconocido al nuevo grado concedido.

Admitida a trámite la queja y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 22/12/2023 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos remitiera un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja y, especialmente, sobre los siguientes aspectos:

1. Estado en que se encontraba el expediente de la persona dependiente.
2. Razones de la demora en adecuar el PIA que tiene reconocido al nuevo grado concedido.
3. Fecha en la que dictaría la oportuna resolución del nuevo PIA.
4. Cualquier otra información para una mejor resolución del expediente.

El 10/01/2024 tuvo entrada en esta institución una solicitud de ampliación de plazo de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y, al amparo del art. 31.2 de la Ley 2/2021, se la concedimos mediante una Resolución de fecha 12/01/2024.

El 14/02/2024, tuvo entrada el informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 26 de diciembre de 2022, presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia pero a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 2 de dependencia en resolución de 15 de febrero de 2023, aún no se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA).

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 todos los efectos retroactivos que pudieran corresponder de acuerdo con la normativa vigente.

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.

Lamento esta espera y los inconvenientes que la misma haya generado a la persona que formula la queja, que seguro son muchos.

En fecha 15/02/2024 dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

En el momento de emitir esta Resolución no nos consta que se haya resuelto el nuevo programa individual de atención (PIA) de la persona beneficiaria.

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 serán fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

## 2 Consideraciones a la Administración

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). Asimismo, se podrá iniciar de oficio cuando como consecuencia de los informes de seguimiento del PIA se determine de manera motivada que el recurso o prestación ha dejado de ser el idóneo para la persona interesada o cuando se produzca una revisión del grado de dependencia reconocido, siempre que esta implique una modificación de las prestaciones económicas o servicios recibidos (artículo 18.3).

El plazo de resolución, tanto en los procedimientos de oficio como en los iniciados a instancia de la persona interesada, será de seis meses como máximo (artículo 18.4). Sin embargo, la Conselleria, transcurridos más de 14 meses desde la solicitud de revisión de grado (26/12/2022) y más de 12 meses desde la resolución del grado 2 de dependencia (15/02/2023), sigue sin dictar la nueva Resolución PIA, adecuándolo al nuevo grado reconocido.

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 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) y, en este caso, se ha vulnerado la obligación de resolver de forma expresa en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del procedimiento correspondiente (artículo 21).

Asimismo, y dada la aprobación del Real Decreto 675/2023, de 18 de julio de 2023, por el que se modifica el Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, entendemos que la cuantía a percibir por la persona beneficiaria debe adecuarse a la nueva normativa a partir del 01/08/2023 (fecha de efectividad de las nuevas cuantías máximas y mínimas de las prestaciones establecidas en el Real Decreto 675/2023).

Con todo lo expuesto, se vulnera 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.

## 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 dentro de plazo y de adoptar, en conformidad con el artículo 20 de la Ley 39/2015, las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificultan o retrasan el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respecto a sus intereses legítimos.
- 2. RECOMENDAMOS** que proceda a revisar y evaluar el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, a fin de conseguir que se resuelvan en los plazos legalmente establecidos
- 3. SUGERIMOS** que proceda, de manera urgente, a emitir resolución de revisión de PIA de la persona beneficiaria, adecuando la prestación económica reconocida al nuevo grado 2 y adecuando la cuantía a las nuevas cuantías máximas y mínimas de las prestaciones establecidas en el Real Decreto 675/2023, que son efectivas desde el 01/08/2023.
- 4. SUGERIMOS** que, dado lo dispuesto en el artículo 18.5 del Decreto 62/2017, reconozca, en su caso, el derecho a la percepción de los efectos retroactivos correspondientes, en el caso que nos ocupa, desde el 27/06/2023 (fecha de la solicitud de revisión de grado 26/12/2022).
- 5. 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 la persona interesada y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, y que se publique en la página web del Sindic de Greuges.

Ángel Luna González  
Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana