

"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>2301879</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia. Demora revisión PIA. Incidencias prestaciones.
<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 promotora de la queja presentó, con fecha 14/06/2023, un escrito en el que nos manifestaba su queja en relación con la tramitación del expediente de dependencia de su madre.

En concreto, ponía de manifiesto que, en septiembre de 2022, se había interrumpido el pago de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar que su madre tenía reconocida, sin que conociesen los motivos y sin que la Administración autonómica competente hubiese dado respuesta expresa a la reclamación que formuló con fecha 29/03/2023 y número de registro PRCEN/2023/7299.

Del mismo modo, señalaba también que el 16/12/2022 su madre había solicitado la revisión de su situación de dependencia y por la Resolución de fecha 19/04/2023 (cuya copia remitió a esta institución) se modificó el grado 1 que tenía reconocido, otorgándole un grado 2, pero que, sin embargo, no se había actualizado el programa individual de atención (PIA) a la nueva situación de dependencia.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable, se deducía que la presunta inactividad de la Administración autonómica competente podría afectar al derecho de la persona promotora del expediente a los servicios y prestaciones en materia de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia en los términos establecidos en la Ley, lo que facultaba al Síndic de Greuges para intervenir en el presente supuesto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. Por ello, admitimos a trámite la queja y resolvimos la apertura del presente procedimiento, de conformidad con lo determinado en el artículo 31 de la citada ley.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, el 22/06/2023 solicitamos a la Administración autonómica 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. Causas por las que se produjo, en el mes de septiembre, la interrupción del abono de la prestación que la persona dependiente tiene reconocida y por qué no ha sido posible su reanudación desde entonces.
2. Manifieste si la incidencia ha sido subsanada y la fecha en la que, previsiblemente, se reanudará su pago.
3. Estado del expediente de dependencia, con indicación concreta de la previsión temporal en que se resolverá la revisión del Programa Individual de Atención para adecuarlo al Grado 2 que se reconoció a la persona dependiente.
4. Causas por las que no se ha dado respuesta expresa a la reclamación que formuló el 29/03/2023, cuyo número de registro ha sido indicado en el cuerpo de este escrito.

El 29/08/2023, fuera del plazo de un mes establecido, a tal efecto, en la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, registramos de entrada el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 30 de junio de 2021, se resolvió su Programa Individual de Atención en el que se le reconoce el derecho a una Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores No Profesionales con una cuantía mensual de 153 euros.

El pago de esta prestación se inició en agosto de 2021 pero el pago correspondiente al mes de octubre de 2022 fue devuelto por alguna incidencia relacionada con la cuenta bancaria de la interesada que ya ha sido subsanada.

En las bases de datos de esta Conselleria consta, con fecha 24 de julio de 2023, una orden de pago en concepto de atrasos y ese mismo día se ha emitido una orden de pago mensual por importe de 153 euros sin que, a fecha de elaboración de este informe, tengamos conocimiento de que se haya producido ninguna incidencia o devolución.

Con respecto a la solicitud de revisión de la situación de dependencia presentada por D.<sup>a</sup> (...) con fecha 16 de diciembre de 2022 se informa que, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 2 de dependencia en resolución de 19 de abril de 2023, no se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención para adecuar el importe de la prestación económica que tiene reconocida a este grado de dependencia.

Dicha información fue trasladada a la interesada el mismo día de su recepción, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución.

## 2 Consideraciones a la Administración

De entrada, se concluye que una de las dos cuestiones planteadas por la interesada (la interrupción en el abono de la prestación económica que tiene reconocida) ha quedado solucionada, puesto que la Conselleria informó de que su causa fue una incidencia con la cuenta bancaria, ya subsanada, y de su abono con fecha 24/07/2023, sin que la interesada haya formulado alegación alguna en contrario.

No ha dado respuesta, sin embargo, la Administración autonómica, sobre las causas por las que no se dio respuesta expresa a la reclamación formulada por la interesada con fecha 29/03/2023. En relación con esto, esta institución debe recordar a esa Administración, en primer lugar, la obligación legal de remitir a esta institución, en el plazo de un mes, un informe detallado y razonado sobre todos los hechos que motivaron la apertura del procedimiento (artículo 31.2 Ley 2/2021 del Síndic de Greuges) y, en segundo lugar, que, conforme al artículo 35 del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, todas las quejas y sugerencias deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta y la contestación deberá notificarse en un plazo no superior a un mes desde que la queja o sugerencia tuvo entrada en el registro general de la respectiva Conselleria afectada.

La segunda de las cuestiones planteadas en la queja, la actualización de la prestación económica que la persona dependiente tenía concedida al nuevo grado que le fue reconocido por la Resolución de fecha 19/04/2023, en palabras de la propia Administración, todavía «no se ha resuelto».

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).

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 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), puesto que la revisión de la situación de dependencia se instó el 16/12/2022.

Con ello 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** de remitir a esta institución un informe detallado sobre todos los hechos que motivan la apertura del procedimiento de queja.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN** de contestar a las quejas que formula la ciudadanía en el plazo no superior a un mes desde que la misma tuvo entrada en el registro de la Conselleria.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y de adoptar cuantas medidas fueran necesarias para eliminar toda anormalidad en la tramitación de los expedientes.
4. **SUGERIMOS** que proceda a la mayor brevedad posible, a emitir resolución de revisión del PIA actualizando la prestación económica que tiene concedida la persona dependiente al grado 2 que le fue reconocido por la Resolución de 19/04/2023 y, en su caso, dado lo dispuesto en el artículo 18.5 del Decreto 62/2017, reconozca, el derecho a la percepción de los efectos retroactivos correspondientes.
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 e 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 Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana