

"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>2302195</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia. Falta de respuesta solicitud aumento PVSAD.
<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 18/07/2023, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito manifestaba su queja por la falta de respuesta a la solicitud de aumento de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio (PVSAD) que había presentado en el Ayuntamiento de La Vall d'Uixó el 25/04/2023.

Junto al escrito inicial de queja, remitió a esta institución el justificante de presentación de la referida solicitud, con número de registro 2023009184, en el que consta que aportó a la Administración el contrato actualizado con la empresa prestadora del servicio.

Admitida a trámite la queja y de acuerdo con lo previsto en art. 31 de la Ley 2/2021, el 25/07/2023 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 y, en particular, que informara las siguientes cuestiones:

1. Manifieste si consta la solicitud en el expediente.
2. Causas por las que no se ha emitido la correspondiente Resolución.
3. Fecha en que la Resolución será notificada a la interesada.

El 17/08/2023 registramos un escrito de la Conselleria solicitando la ampliación del plazo inicialmente otorgado para la emisión del informe; solicitud que resolvimos favorablemente el mismo día.

Finalmente, el 07/09/2023, dentro de plazo, registramos de entrada el informe de la Conselleria, con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 25 de abril de 2023, presentó una solicitud de revisión de cuantía de la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio que tiene reconocida, pero, a fecha de emisión de este informe, aun no se ha emitido resolución al respecto.

En este sentido se comunica que la resolución de revisión 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 los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

Si durante la fase de instrucción del procedimiento se detecta la falta o la necesidad de subsanar algún documento para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con esta persona por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de revisión del PIA, cabe indicar que ello 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.

Dicha información fue trasladada a la persona interesada al objeto de que pudiese efectuar alegaciones. Así lo hizo, mediante un escrito de fecha 04/10/2023 junto al que nos hizo llegar una copia de un correo electrónico que le remitió la Conselleria en el que se informaba al ciudadano de que tenía pendiente la actualización de los importes a las nuevas cantidades y que ese reajuste se estaba realizando a todas las personas por orden de presentación de la solicitud. En su caso, terminaba diciendo el correo, se realizaría cuando se atendiera el mes de abril.

## 2 Consideraciones a la Administración

El Decreto 102/2022, de 5 de agosto, del Consell, por el que se modifica 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, mejora en la intensidad del servicio de ayuda a domicilio (SAD) y en el importe de su prestación vinculada (PVSAD) y establece en su disposición transitoria primera que:

En el caso de las personas con prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio resuelta a 31/12/22, podrán solicitar la revisión del importe de la misma siempre que presenten contrato actualizado, acompañado cuando sea necesario de la correspondiente prescripción, que justifique un importe mensual igual o superior al indicado en el anexo IV.

Por otro lado, el Decreto 62/2017 dispone en su art. 18.7, que regula la revisión del programa individual de atención (PIA), que:

(...) la actualización del importe de las prestaciones económicas y de las correspondientes tasas por la prestación de servicios no tendrá carácter de revisión PIA.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece la obligación de resolver en un plazo máximo de tres meses cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo (art.21.3).

En el caso que nos ocupa la solicitud fue presentada el 25/04/2023 y, tal y como dispone la normativa, se acompañaba el contrato actualizado con la empresa prestadora del servicio; y la propia Administración, como hemos visto, ha reconocido que tiene pendiente esa revisión.

No hay, en este caso, aumento de horas mensuales del servicio, sino que se trata, tan solo, del incremento del coste del servicio, conforme al Decreto 102/2022. Por lo tanto, a juicio de esta institución, no se trata de una revisión del programa individual de atención y el plazo en el que debe tramitarse no es de seis, sino de tres meses. En consecuencia, la solicitud de la interesada debería haber quedado resuelta, como máximo, el 26/07/2023.

Por último, resulta necesario traer a colación tanto el principio de eficacia, establecido en el artículo 103 de la Constitución Española, como el principio de buena administración, en función del cual la ciudadanía tiene derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable, establecido en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

### 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 la siguiente Resolución de consideraciones:

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

1. **RECORDAMOS** que los plazos establecidos obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes en la tramitación de los asuntos y que guardar el orden riguroso de incoación en asuntos de homogénea naturaleza no exonera del deber legal de la tramitación en plazo, según los artículos 29 y 71.2 de la ley 39/2015, respectivamente.
2. **SUGERIMOS** que, tras el transcurso de prácticamente seis meses desde el registro de la solicitud de aumento del importe de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio (25/04/2023), proceda, de forma urgente, a emitir la correspondiente resolución que ponga fin al procedimiento y aumente el importe de la prestación económica conforme al contrato actualizado y al Decreto 102/2022 (anexo IV).
3. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la 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.

Y **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