

"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>2302709</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia. Demora revisión PIA.
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes

El 18/09/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2302709, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se recogía la queja por la demora en la Resolución de la revisión del PIA, tras la Resolución de fecha 13/12/2022 de revisión del grado de dependencia que había solicitado el 02/06/2022.

El 03/10/2023 dictamos la Resolución de inicio de investigación, en la que se requería a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, emitiera un informe acerca de los motivos de la demora en resolver el PIA correspondiente al grado 2 de dependencia, reconocido a la interesada el 13/12/2022, y la fecha prevista para su resolución.

El 30/11/2023, registramos, ya fuera de plazo, el informe remitido por la Administración. En esencia, exponía lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de D.ª (...), con fecha 02 de junio 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 13 de diciembre de 2022, aún no se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención.

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 según 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.

La demora en la remisión del mencionado informe nos lleva a calificar a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en el expediente que nos ocupa como no colaboradora, ya que no se ha emitido el preceptivo informe en los plazos establecidos.

En consecuencia, tal y como dicta el artículo 39.1.a de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución:

1. Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello se produzcan los siguientes hechos:
  - a) No se facilite la información solicitada.

El 01/12/2023, el Síndic remitió el informe de la Administración a la persona interesada para alegaciones. Un trámite que realizó el 10/01/2024, reafirmando en la necesidad de que la Conselleria proceda a resolver urgentemente la revisión de su PIA, adecuado al grado 2 reconocido e incluyendo los correspondientes atrasos, mostrando además su disconformidad con la gran demora que sufre su expediente.

## 2 Consideraciones a la Administración

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.

De la información aportada en el expediente de queja se concluye lo siguiente:

- La Conselleria resolvió con fecha 13/12/2022 la revisión del grado de dependencia que había solicitado la persona titular de esta queja el 02/06/2022, reconociéndole un grado 2.
- Transcurridos 13 meses desde la fecha de la Resolución y 19 meses desde la solicitud, sigue sin resolverse el PIA correspondiente.

Conforme al artículo 15 del 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:

- La resolución de PIA deberá dictarse y notificarse en el plazo máximo de tres meses desde la fecha de la resolución del grado. Transcurrido este plazo sin que haya sido dictada y notificada una resolución expresa se entenderá, en todo caso y de acuerdo con lo establecido en la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de Regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, estimada por silencio administrativo, sin perjuicio de la obligación de la Administración de resolver expresamente.
- En el caso de las revisiones del PIA, 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 (art. 18).
- Si transcurrido el plazo indicado en el apartado anterior no se hubiera resuelto el correspondiente servicio o prestación, el derecho a la prestación o servicio tendrá efectos desde el día siguiente al del cumplimiento del citado plazo máximo para resolver, y en todo caso desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud inicial.

La demora en la resolución del PIA y en el abono de las cuantías pendientes está vulnerando el derecho de la persona titular de esta queja a los servicios y prestaciones que le corresponderían en base a su grado de dependencia, en los términos establecidos por ley.

Adicionalmente, se está desatendiendo el dictado 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, del que 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.

Finalmente, consideramos preciso destacar que el artículo 33.2.c de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges, faculta a este para instar a las administraciones públicas a «resolver, en tiempo y en forma, las solicitudes presentadas y los recursos planteados en su ámbito competencial»

### 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 plazo, dado que el no cumplimiento de tal obligación aumenta la incertidumbre que se deriva de la falta de resolución.
2. **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.
3. **SUGERIMOS** que proceda de manera inmediata a resolver el PIA correspondiente al expediente de dependencia de la persona titular de esta queja y hacer efectivo el abono de las cantidades adeudadas hasta la fecha.
4. **ACORDAMOS** que nos remitan, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifiesten 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 Síndic de Greuges

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana