

"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>2303206</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia. Demora revisión PIA
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 24/10/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2303206, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Ibi (Alicante), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos comunicaba que desde el 19/01/2011 tenía reconocido un grado 1 nivel 1 de dependencia y el 11/04/2022 solicitó la revisión de dicho grado por agravamiento. El 20/03/2023 se aprobó la Resolución que le reconocía un grado 3 de dependencia, pero transcurridos otros siete meses no se había revisado el PIA actualizándolo con el nuevo grado asignado.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 25/10/2023 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

1. ¿Dispone la Conselleria de la documentación necesaria para resolver el nuevo PIA?
2. ¿Qué ha motivado la demora en la revisión del PIA adecuándolo a un Grado 3?
3. ¿Cuándo prevé resolver el PIA esperado atendiendo los efectos retroactivos?

El 29/11/2023 registramos el informe recibido de la Conselleria con el siguiente contenido, entre otras consideraciones:

Que según consta en el expediente a nombre de D.<sup>a</sup> (...), con fecha 11 de abril de 2022, presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia y mediante resolución de 20 de marzo de 2023 se le ha reconocido un GRADO 3 de dependencia.

Posteriormente, con fecha 24 de marzo de 2023, la interesada ha presentado una solicitud de nuevas preferencias instando al reconocimiento de una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio y un servicio de centro de día en lugar del servicio de ayuda a domicilio que actualmente tiene reconocido pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la correspondiente resolución de revisión del Programa Individual de Atención (PIA).

En este sentido se comunica que la resolución de revisión y/o ampliación 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. Debiendo tenerse en cuenta, en el caso de solicitar la prestación de un servicio, la disponibilidad de plazas en los centros indicados por la persona solicitante.

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.

El 30/11/2023 dimos traslado de este informe a la persona interesada, por si deseaba realizar alegaciones, y el 05/12/2023 la interesada nos manifestó su indignación por la falta de resolución del expediente, denunciando la grave responsabilidad de la Administración en estas demoras.

El 07/12/2023 remitimos una Resolución de consideraciones a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, de las que destacamos las siguientes:

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 emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
3. **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.
4. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de consignar las dotaciones presupuestarias necesarias para hacer efectivo el derecho a la percepción de las prestaciones por dependencia en el plazo legalmente establecido, dándoles prioridad, dada su consideración de derecho subjetivo perfecto.
5. **SUGERIMOS** que, tras más de ocho meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de seis meses, y tras aprobar la Resolución de grado, proceda de manera urgente a emitir la resolución con 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, sólo podrá dictarse de ser confirmatoria de la estimación de la solicitud atendiendo a los efectos del silencio positivo. Dicho PIA deberá atender a las nuevas preferencias manifestadas por la persona dependiente.
6. **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 24/09/2023 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la resolución del programa individual de atención.

El 17/01/2024 recibimos la respuesta de la Conselleria en este sentido:

En relación con las SUGERENCIAS se comunica que se resolverá la revisión y/o ampliación del Programa Individual de Atención, si procede, y se reconocerán los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

Según consta en el expediente a nombre de D.<sup>a</sup> (...), con fecha 11 de abril de 2022, presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia y mediante resolución de 20 de marzo de 2023 se le ha reconocido un GRADO 3 de dependencia.

Posteriormente, con fecha 24 de marzo de 2023, la interesada ha presentado una solicitud de nuevas preferencias instando al reconocimiento de una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio y un servicio de centro de día en lugar del servicio de ayuda a domicilio que actualmente tiene reconocido pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la correspondiente resolución de revisión del Programa Individual de Atención (PIA).

Tal y como se indicó en el anterior informe, la resolución de revisión y/o ampliación 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. Debiendo tenerse en cuenta, en el caso de solicitar la prestación de un servicio, la disponibilidad de plazas en los centros indicados por la persona solicitante.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 07/12/2023. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en [elsindic.com/actuaciones](https://elsindic.com/actuaciones).

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha colaborado con esta institución dando respuestas a los requerimientos efectuados, pero ha incumplido nuestras principales consideraciones al no haber aprobado todavía la resolución con el PIA correspondiente cuando ya han transcurrido más de 21 meses desde que la persona dependiente solicitó la revisión de grado y más de nueve meses desde que, tras reconocerle un grado tres de dependencia, manifestó unas nuevas preferencias para su nuevo PIA.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana