

"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>2303382</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia (Menor). Demora revisión PIA.
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes y relato de la tramitación de la queja

El 08/11/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2303382, 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 solicitud de revisión del programa individual de atención (PIA) de un menor de edad, con grado 3 de dependencia reconocido, presentada el 29/11/2022 en el registro del Ayuntamiento de València y por la que se solicitaba la prestación por servicios de promoción de la autonomía personal y atención a personas en situación de dependencia.

La documentación aportada junto con el escrito de queja acreditaba, mediante el contrato y facturas, que el menor titular de esta queja venía recibiendo los servicios en la Fundación Juan Muñoz Bastide desde el 03/10/2022, por un importe de 508 €/mes.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, solicitamos con fecha 17/11/2023 a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

El informe de la Conselleria, que tuvo entrada en esta institución con fecha 15/01/2024, tras una solicitud de ampliación de plazo que resolvimos favorablemente el 18/12/2023, sustancialmente, nos informaba de que:

Que según consta en el expediente a nombre del menor (...), con fecha 29 de noviembre de 2022, presentó una solicitud instando al reconocimiento de una prestación económica vinculada a los servicios de promoción y prevención complementaria a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que tiene reconocida, pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

(...)

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 promotora con fecha 16/01/2024 al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución.

## 2 Consideraciones

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 todo lo investigado se concluye lo siguiente:

- La solicitud de ampliación del PIA del menor de edad titular de esta queja se presentó con fecha 29/11/2022.
- Con la solicitud se acreditaba, mediante el contrato y las facturas correspondientes, que el menor de edad estaba recibiendo dichos servicios desde el 03/10/2022y que su familia estaba asumiendo el coste de las mismas, que entonces ya ascendía a 508 € mensuales.
- Transcurridos 14 meses, la Conselleria manifestaba que la modificación del PIA no había sido resuelta. Tampoco era capaz de hacer una estimación temporal sobre la fecha en la que se resolvería la solicitud.

En conclusión, la cuestión que se investiga en esta queja es la demora en la resolución de revisión del PIA correspondiente al servicio de prevención y promoción de la autonomía personal y el abono de las facturas presentadas acreditando que el menor de edad comenzó a acudir en octubre de 2022 a la Fundación Juan Ignacio Muñoz Bastide para recibir los servicios de habilitación y terapia ocupacional.

Conforme al artículo 18 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:

1. 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, con informe motivado de los servicios sociales generales o, en su caso, de los servicios sociales que designe la conselleria con competencias en servicios sociales, promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, siempre que se acredite una variación en las condiciones de salud o en la situación del entorno social que pudiesen motivar una modificación del servicio o prestación económica reconocida.

4. 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.

La demora en la resolución del PIA y en el abono de las cuantías pendientes está vulnerando el derecho de la persona menor de edad titular de esta queja a la retribución de los servicios y prestaciones que le corresponden en materia de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, en los términos establecidos por ley y que debería haberse resuelto con efectos desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud inicial.

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.

El hecho de que la Conselleria aduzca como razones para esta demora el elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación solo pone de manifiesto que no se están articulando los medios para remover los obstáculos que están impidiendo su tramitación, tal y como dicta el art. 20 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece que:

Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos (art.20).

Por otro lado, el hecho de que esta demora afecte a un menor de edad implica además la vulneración del derecho que tiene todo niño, niña y adolescente a que su interés superior sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que le conciernan, tanto en el ámbito público como privado, tal y como establece el artículo 2 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, así como el artículo 3 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia, donde se regulan los principios rectores de las políticas públicas en relación con la infancia y la adolescencia.

En aplicación de las citadas leyes y demás normas que les afecten, así como en las medidas que adopten sus familias y las instituciones, públicas o privadas, en cualquiera de las manifestaciones de los niños, niñas y adolescentes, primará su interés superior.

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 del menor de edad, correspondiente a la prestación vinculada al servicio de prevención y promoción de la autonomía personal objeto de esta queja; y a 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