

"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

Queja	2303382
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia (Menor). Demora revisión PIA.
Actuación	Resolución de cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 08/11/2023, ha sido la demora en la resolución de la solicitud de revisión del programa individual de atención (PIA) del menor de edad que se presentó el 29/11/2022 en el registro del Ayuntamiento de València. En la misma, se solicitaba la prestación por servicios de promoción de la autonomía personal y atención a personas en situación de dependencia. El menor de edad venía recibiendo los servicios en la Fundación Juan Muñoz Bastide desde el 03/10/2022.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, con fecha 17/11/2023 solicitamos 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, junto con su valoración sobre la posible afectación a los derechos de la persona titular, a 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 lo siguiente:

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.

En este sentido se comunica que la resolución de ampliación del Programa Individual de Atención (PIA), si procede, 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 todos los efectos retroactivos que pudieran corresponder de acuerdo con la normativa vigente.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de ampliación 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.

Dicha información fue trasladada a la persona promotora con fecha 16/01/2024, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no llevó a cabo.

En consecuencia, en nuestra [Resolución de consideraciones de fecha 26/02/2024](#), además de otras recomendaciones, sugeríamos a la Conselleria que procediera 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.

Como respuesta a la mencionada Resolución de consideraciones, con fecha 25/03/2024, tuvo entrada en la institución el preceptivo informe de la Conselleria, en el que se reiteraba lo dicho en el anterior informe, añadiendo que:

Dado el plazo transcurrido desde que presentó su solicitud, nuestra intención es emitir la resolución de ampliación del PIA antes del transcurso del primer semestre del año 2024, siempre y cuando el expediente esté completo.

En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación 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.

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 26/02/2024.

La Conselleria, transcurridos prácticamente 16 meses desde que se presentó la solicitud 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 tenía reconocida, sigue incumpliendo los plazos de resolución de las solicitudes, lo que perjudica gravemente a la persona en situación de dependencia y a su familia. Sorprende, además, que la Conselleria asuma que la resolución del expediente se puede demorar incluso a lo largo del primer semestre del año. Y, aún más, que condicione dicha resolución a que el expediente esté completo, pues tiempo ha tenido la Administración, en estos 16 meses, de recoger información suficiente sobre las circunstancias de la persona dependiente y toda la documentación que pudiera precisar para el cálculo de los derechos económicos, así como de las cantidades adeudadas.

Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja que está afrontando desde entonces el coste de la prestación. Debemos destacar que el no cumplimiento de obligación legal de resolver en plazo no solo dificulta y retrasa el ejercicio pleno de los derechos de la persona interesada y el respeto a sus intereses legítimos, sino que además aumenta la incertidumbre que se deriva de la falta de resolución y amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por la persona dependiente, en este caso un menor de edad, y su familia.

Además, y como señalábamos en nuestra [Resolución de consideraciones](#), 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.

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.

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.

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