

"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>2400284</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales.
<b>Asunto</b>	Dependencia. Demora tramitación nuevas preferencias y solicitud de incremento en 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

El 24/01/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2400284, 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 nuevas preferencias en el programa individual de atención (PIA), presentada con fecha 03/02/2023 (y reiterada en una nueva solicitud el 16/06/2023), para disponer de una plaza en centro de día, además de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio que venía percibiendo.

Manifestaba, igualmente, la promotora de la queja que tampoco se había recibido respuesta a la solicitud de incremento de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio (SAD) presentada el 10/05/2023.

El 31/01/2024 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 ambos asuntos.

Sin embargo, en el momento de redactar esta Resolución, seguimos sin recibir el preceptivo informe, a pesar de que ha transcurrido ampliamente el plazo de un mes del que disponía la Conselleria para contestarnos.

En consecuencia, esta institución ha calificado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en el expediente que nos ocupa como no colaboradora, ya que la Conselleria no ha emitido en los plazos establecidos el preceptivo informe solicitado con fecha 31/01/2024.

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

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello se produzcan los siguientes hechos:

- No se facilite la información solicitada.

### 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.

En primer lugar, hay que señalar que la falta de respuesta de la Conselleria a nuestra petición de información nos ha impedido investigar el asunto de la queja.

De la información aportada por la persona promotora de la queja, se concluye la existencia de una demora en la resolución de la solicitud de nuevas preferencias (revisión del PIA) de su titular, cuando han transcurrido más de 25 meses desde que se solicitó por primera vez y nueve meses, desde que lo volvió a solicitar.

Tampoco se ha dado respuesta a la solicitud de incremento de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio que venía percibiendo, transcurridos 10 meses desde que esta se presentó.

Según lo establecido en el 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, 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. Para ello, se deberá acreditar 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. El plazo de resolución será de seis meses como máximo (artículo 18).

Los plazos establecidos son obligatorios (artículo 29 Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) y, a la vista de la información aportada por la persona interesada, se concluye que la Administración los ha incumplido.

Debemos recordar, además, que 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, que entró en vigor en noviembre de 2016, otorga la consideración de procedimientos de emergencia ciudadana a los relativos a las «ayudas económicas a la dependencia», sin distinción alguna (punto 3 del Anexo de la Ley).

También recordamos, en última instancia, que la ciudadanía tiene derecho a que sus asuntos sean resueltos en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración establecido en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 41 de 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 las siguientes consideraciones:

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

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y de adoptar cuantas medidas resulten 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, habilitando los medios personales y materiales que permitan cumplir con los plazos establecidos. 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
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, tras más de nueve meses desde que la interesada solicitase nuevas preferencias por última vez, proceda, de forma urgente, a emitir la resolución del correspondiente programa individual de atención.
4. **SUGERIMOS** que, dé respuesta a la solicitud de incremento de la prestación del SAD.
5. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la citada 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.

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