

"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** 2401225

**Materia** Servicios sociales

**Asunto** Aplicación RD 675/2023

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 22/03/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2401225. En él, la persona interesada presentaba una queja en la que se ponía de manifiesto que, habiéndose incrementado las cuantías máximas de las prestaciones económicas de dependencia por el Real Decreto 675/2023, dicho incremento no le había sido aplicado a su madre.

En concreto, la promotora de la queja (hija de la persona dependiente) señalaba que su madre, con una situación de dependencia reconocida en grado III, sigue percibiendo 387,64 euros por la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar que tiene reconocida, en lugar de los 455,40 que prevé el RD señalado.

Por ello, el 08/04/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 25/06/2024, después de haber solicitado la ampliación del plazo inicialmente previsto y fuera de plazo, recibimos el informe de la Conselleria en el que, en resumen, se nos informaba de que:

Actualmente, está percibiendo una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales con una cuantía mensual de 387,64 euros que le fue reconocida en resolución de 1 de marzo de 2023.

No obstante, posteriormente, con fecha 24 de marzo de 2023 se emitió la resolución de revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) en la que se le reconoce el derecho a una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio con una cuantía mensual de 840 euros y fecha de efectos desde el día en el que la interesada acredite que empieza a recibir el servicio de ayuda a domicilio. La resolución fue notificada con fecha 10 de mayo de 2023.

Esta revisión del PIA es conforme con la solicitud de nuevas preferencias presentada por (...) con fecha 14 de agosto de 2022 y está vigente en la actualidad; si bien, dado que la interesada no ha acreditado que está recibiendo el servicio, la prestación económica no ha sido activada y, por ello, continúa percibiendo la prestación económica que tenía reconocida anteriormente.

Con fecha 26 de octubre de 2023, consta la presentación de una instancia de nuevas preferencias en la que se solicita de nuevo una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, pero, recientemente, con fecha 5 de junio de 2024, se ha emitido el siguiente requerimiento para su subsanación:

- Petición Nuevas Preferencias “Observaciones: SE SOLICITA LA PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD DE NUEVAS PREFERENCIAS DEBIDAMENTE CUMPLIMENTADA (LOS DATOS DE LA PERSONA TITULAR NO ES CORRECTA) Y FIRMADA”.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, como así hizo mediante escrito de fecha 01/07/2024, en el que se ratificó en su escrito inicial de queja. Desde la Oficina de Atención Ciudadana de la institución fue derivada a la Trabajadora social para aclarar el asunto del requerimiento de subsanación y, con fecha 19/07/2024, se dirigió de nuevo a esta institución para manifestar que ya había subsanado la solicitud.

## 2 Conclusiones de la investigación

Tras todo lo actuado, concluimos que la demora de la Conselleria en la tramitación y resolución de las diferentes solicitudes que la interesada ha ido realizando en el expediente de dependencia, ha tenido como resultado el solapamiento de las mismas. Así, según los informado por la Administración, el 01/03/2023 se le otorgó el derecho a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, cuando, desde el 14/08/2022, tenía solicitado un cambio de recurso y, en la actualidad, permanece pendiente de resolución un nuevo cambio de recurso que solicitó el 26/10/2023 y en el que se le efectuó requerimiento de subsanación el 05/06/2024 (cuando ya debía de estar resuelto), y solo tras la formulación de queja ante esta institución.

Lo que nos resulta más difícil de entender es que, si la persona dependiente ha continuado percibiendo la prestación económica que tenía reconocida (387,64 euros), ésta no se haya incrementado de acuerdo con el RD 675/2023, de 18 de julio, que fija los importes máximos correspondientes a las prestaciones económicas de dependencia y cuyas cuantías tienen efectividad desde el 01/08/2023.

En Conclusión, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, ha incumplido los siguientes preceptos:

### **En relación con el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas:**

- El plazo de **6 meses para resolver la revisión del PIA** desde la solicitud de la persona interesada (artículo 18.4 del Decreto 62/2017).
- El artículo 25 del Decreto 62/2017 que establece que el importe de las prestaciones económicas, sin perjuicio de los niveles adicionales de protección establecidos en este decreto, será el establecido reglamentariamente por Real Decreto del Gobierno para cada tipo y grado.

### En relación con el procedimiento administrativo:

- Se ha incumplido la obligación de **dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo** establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas), sin que el elevado número de procedimientos en tramitación ni su tramitación por orden de presentación de solicitudes, exima de este deber.
- Los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la Ley 39/2015).

El incumplimiento de estas obligaciones amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- El derecho a una buena Administración, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea)
- El derecho a los servicios y prestaciones en materia de promoción de la autonomía personal y atención a la situación de dependencia en los términos y plazos establecidos.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de remitir al Síndic, en el plazo de un mes, un informe razonado y motivado sobre los hechos que motivaron la apertura del procedimiento de queja.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACION LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **SUGERIMOS** que emita y notifique la resolución de revisión del Programa Individual de Atención de la persona dependiente, resolviendo sobre su derecho a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, presentada el 26/10/2023.
4. **SUGERIMOS** que le abone los derechos económicos que, con carácter de atrasos, pudiesen corresponderle, atendiendo a que la fecha de efectividad establecida por el RD 675/2023 es el 01/08/2023.

---

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, **en el plazo máximo de un mes**, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en [www.elsindic.com/actuaciones](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana