

"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** 2402047

**Materia** Servicios sociales.

**Asunto** Atención Dependencia. Revisión PIA. Demora.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 28/05/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Albal (Valencia).

En el escrito se hacía referencia a que, teniendo la titular de la queja aprobado el Programa Individual de Atención, el 25/04/2023 presentó una solicitud de revisión de grado de dependencia. Mediante resolución, el 04/01/2024 se le reconoció un nuevo grado (Grado 3). Tiene concedido el Servicio de Ayuda a Domicilio, sin que a fecha de interponer la presente queja se hubiera adecuado la cuantía al nuevo grado de dependencia reconocido.

Igualmente reclamaba la resolución de la solicitud de nuevas preferencias, presentada el 30/03/2023 (Servicio de Atención Residencial).

Por ello, el 28/05/2024 solicitamos al Ayuntamiento de Albal y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos remitiera sendos informes sobre este asunto.

El 26/06/2024 tuvo entrada el informe de la Conselleria en el que indicaba que aún no se había emitido la resolución de revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) para adecuar la intensidad horaria del servicio de ayuda a domicilio que tiene reconocido al nuevo grado de dependencia ni la correspondiente a la nueva preferencia solicitada (SAR). Con relación a esta última se informaba, como medida sustitutiva de la plaza pública, la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía), que la administración debía ofertar.

Trasladamos dicha información a la persona promotora que, el 09/07/2024, presento escrito mostrando su disconformidad con la demora en resolver tanto la adecuación de la prestación SAD que tiene concedida al nuevo grado reconocido, así como la demora en resolver la prestación solicitada como nueva preferencia (SAR).

En el momento de emitir la presente Resolución no tenemos constancia de la resolución de la solicitud que constituye el objeto de la queja y, dada la falta de respuesta del Ayuntamiento de Albal

a nuestra solicitud de información debemos recordar que la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, establece en el artículo 31 la obligación de las administraciones investigadas de remitir al Síndic, en el plazo de un mes, un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivan la apertura del procedimiento; dicho plazo podrá ampliarse en un mes más, cuando concurren circunstancias justificadas. Sin embargo, transcurrido en exceso el plazo indicado, la citada Administración no ha dado respuesta a esta institución ni ha solicitado la ampliación del plazo para la emisión del informe solicitado.

## 2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Administración investigada ha incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

### En relación con el procedimiento de revisión de la situación de dependencia:

- El plazo de **3 meses establecido para dictar y notificar dicha resolución de grado** (artículo 14.1 del Decreto 62/2017 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), pues se demoró más de ocho meses.
- 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), pues han transcurrido más de 14 meses.
- Efectivamente, la administración no ha adecuado el PIA reconocido (SAD) al nuevo Grado 3 con efectos retroactivos, pues debería percibir el importe correspondiente a dicho grado desde el 26/10/2023.
- Pero ni se ha aprobado ese nuevo PIA ni el solicitado, a través de una petición de nuevas preferencias, presentada el 30/03/2023 de un servicio de atención residencial, hace ya más de 15 meses.

### 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).
- Los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la Ley 39/2015).

Asimismo, 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, prevé que todos los expedientes de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia.

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)
- Cuantos derechos tiene reconocidos por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

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

### 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 resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** que, cuando una solicitud de reconocimiento de situación de dependencia marque como servicio preferente el de servicio de atención residencial (SAR), se establezca un sistema de información inmediato sobre la opción de solicitar una prestación vinculada de garantía, explicando con detalle los requisitos a cumplir, la diferencia de este recurso con el solicitado, en qué consiste dicha prestación de garantía, su coste, y los recursos existentes.
3. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la Resolución de revisión del Programa Individual de Atención de la persona beneficiaria, adecuando la prestación actualmente concedida (SAD) e incluya los efectos retroactivos correspondientes, teniendo en cuenta que la fecha del procedimiento de revisión se inició el 25/04/2023.
4. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, resolviendo sobre el derecho de la interesada al nuevo recurso solicitado (SAR) con fecha 30/03/2023.

#### **AL AYUNTAMIENTO DE ALBAL:**

1. **ADVERTIMOS** que ante la reiteración de esta falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021, esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los

informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

- 2. RECOMENDAMOS** que adopte las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento y revisión de situaciones de dependencia, en especial, en lo referente a la grabación de solicitudes y a la valoración.

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