

"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** 2402661  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora revisión PIA.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 10/07/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2402661. La persona interesada presentaba una queja por los siguientes hechos.

Tenía reconocida su situación de dependencia en un grado 3, y percibía una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a personas cuidadoras no profesionales. Ante el agravamiento sufrido en su salud, empezó a asistir a terapias en noviembre de 2022, por lo que el 10/01/2023 solicitó nuevas preferencias en su PIA, optando por mantener la prestación que recibía y añadiendo una prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción, para poder costearse las terapias, y un servicio de teleasistencia.

En abril de 2023 los servicios sociales del Ayuntamiento de Alicante le indicaron que no les constaba la solicitud citada por lo que presentó una reclamación por ello.

En abril de 2024 la empresa acreditada que ofrece las terapias realizó una modificación de contrato aumentando el coste, mientras que la Conselleria seguía sin resolver su solicitud.

En junio de 2024 se aportó más documentación y la Conselleria le informó de que faltaba un informe social que ha de realizar el Ayuntamiento. Mientras, habían transcurrido más de 18 meses desde la solicitud y todavía no se había revisado el PIA.

Por ello, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de Alicante que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El Ayuntamiento, en un informe recibido fuera del plazo establecido, nos comunicó lo siguiente:

- La solicitud de nuevas preferencias presentada por la interesada el 10/01/2023 fue grabada en el sistema ADA el 3/05/2023.
- El 1 de julio de 2023 se dictó Resolución de la Directora General de Atención Primaria y Autonomía Personal por la que se revisa el Programa Individualizado de Atención de y a consecuencia de ello, AUMENTAR el importe de la prestación económica. Dicha resolución se notificó el 8 de agosto de 2023.

- La interesada presentó documentación requerida el 14 de junio de 2024 en relación con las nuevas preferencias solicitadas. Dicha documentación está pendiente de verificar por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.
- El Informe Social de la interesada ha sido realizado el 20 septiembre, tal y como consta en el aplicativo ADA.
- El expediente se encuentra pendiente de dictar la resolución por la Conselleria competente.

En su informe, la Conselleria exponía, sustancialmente, que con fecha 10 de enero de 2023, la interesada presentó una solicitud de nuevas preferencias en la que instaba al reconocimiento de una prestación vinculada a los servicios de prevención y promoción de forma complementaria a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales y el servicio de teleasistencia avanzada que ya tiene reconocido pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

Además, añadía 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 el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder de acuerdo con la normativa vigente.

En este sentido se informaba que para continuar con la tramitación de esta solicitud era necesario que los Servicios Sociales de su Ayuntamiento emitieran el informe técnico motivado que confirme la idoneidad de la prestación solicitada.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, en el momento de emitir la presente Resolución, no se habían recibido.

## 2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que las dos administraciones investigadas han incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

- En relación con el procedimiento de revisión del Programa Individual de Atención:

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 Ayuntamiento de Alicante demoró, no sólo la grabación de la solicitud de nuevas preferencias de la interesada, en el aplicativo ADA, sino que también demoró sensiblemente el correspondiente informe social que debía remitir a la Conselleria. Estos hechos han provocado que la administración autonómica haya demorado la resolución de la solicitud más de 21 meses en el momento de redactar esta resolución.

- 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).

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 la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

### 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. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
3. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para cumplir la legislación aplicable.
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 persona interesada al nuevo recurso solicitado con fecha 10/01/2023.
5. **SUGERIMOS** que, conforme a lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

#### **AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:**

6. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las administraciones de atender las peticiones de esta institución, ante la reiteración de la 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.
7. **RECOMENDAMOS** que disponga de los medios materiales y personales necesarios para evitar demoras en las valoraciones de las personas que solicitan el reconocimiento de su

situación de dependencia, implementando un Plan de Choque, en colaboración con la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, con dicha finalidad.

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