

"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 2403137
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 20/08/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2403137. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución de la solicitud de nuevas preferencias, instando al reconocimiento de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, que había presentado el 13/09/2023.

Según manifestó en su escrito de queja, el 13/12/2023 le fue notificado un requerimiento de subsanación de la solicitud para que presentara el nuevo modelo de solicitud; documentación que presentó el 09/01/2024. A pesar del tiempo transcurrido, en el momento de dirigir su queja a esta institución no había obtenido respuesta expresa.

Por ello, el 02/09/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, remitido a esta institución después de haber solicitado la ampliación del plazo inicialmente previsto para su emisión, la Conselleria exponía, en resumen, que aún no se había emitido la Resolución que debía poner fin al procedimiento y, en cuanto a las causas que habían impedido que se hubiese emitido la resolución de revisión del PIA en plazo, indicó que la demora se debe al elevado número de procedimientos de dependencia en tramitación.

Con respecto a la fecha en que se resolvería esta solicitud se nos comunicó que no era posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, como así hizo mediante escrito de 28/10/2024 en el que manifestó que no le parecía correcto que, después de más un año de tramitación, la Administración no concretara la previsión temporal en que se resolvería su solicitud.

2 Conclusiones de la investigación

Tras todo lo actuado, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

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

- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de la persona interesada, el 13/09/2023 (artículo 18.4 del 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).

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).
- Se han incumplido 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. En este sentido, compartimos la afirmación que la interesada hizo en su escrito de alegaciones en relación con la falta de información de la Administración sobre la previsión temporal en que resolverá la solicitud. En alguna otra queja ya hemos indicado a la Administración que, cuando la prestación solicitada es una prestación económica, como en este caso, entendemos que es posible realizar un esfuerzo e informar a la ciudadanía de la fecha en la que, previsiblemente, se emitirá la resolución. El servicio a la ciudadanía exige una permanente atención a sus expectativas, necesidades y derechos.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona dependiente. 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 subjetivo al reconocimiento de situación de dependencia y acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas 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 dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.

2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud de nuevas preferencias (13/09/2023), proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención.
3. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes, teniendo en cuenta que la solicitud de nuevas preferencias se presentó el 13/09/2023.

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.

Aviso plazos DANA 2024

Las entidades locales y las personas directamente afectadas por la DANA tienen suspendido el cumplimiento de los plazos con el Síndic hasta el 06/01/2025. Más detalles en la [resolución del Síndic de 06/11/2024](#) y en www.elsindic.com.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana