

"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** 2403207  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Atención Dependencia. Incidencias pagos.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 27/08/2024 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 Alginet (Valencia), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se reclamaba el pago de las cuantías aprobadas en la resolución con fecha 03/11/2023 de revisión del Programa Individual de Atención (PIA) correspondiente al grado 3 de dependencia, por un importe mensual de 840 € así como el cobro de los atrasos reconocidos, 501,77 €.

Igualmente indicaba que no se había actualizado la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) correspondiente al grado 1, previo a la emisión del nuevo PIA, reclamando por tanto el pago de las cantidades correspondientes a dicha actualización.

En el citado escrito se explicitaba que la persona titular teniendo un grado 1 de dependencia reconocido y el PIA aprobado con la prestación económica vinculada al SAD, solicitó el 22/02/2023 revisión de grado, siéndole reconocido un grado 3 mediante resolución el 25/05/2023. Como hemos indicado antes, esa Administración resolvió el 03/11/2023 revisión PIA adecuando la prestación reconocida al nuevo grado (grado 3).

En la actualidad la persona beneficiaria se encuentra ingresada en Residencia.

Solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que remitiera un informe sobre los hechos expuestos, a cuyo efecto ley del Síndic concede un mes de plazo.

El 25/09/2024 tuvo entrada escrito de la Conselleria de solicitud de ampliación de plazo que fue concedido mediante resolución el 26/09/2024, teniendo constancia de su recepción el 27/09/2024.

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 de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda 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, tras la solicitud de ampliación de plazo.

## 2 Conclusiones de la investigación

Dado que la única información y documentación con la que contamos es la proporcionada por la titular de la queja, entendemos que esa Administración no ha actualizado la cuantía de la prestación SAD correspondiente al grado 1 así como que no ha hecho efectiva la prestación económica aprobada mediante la resolución de revisión PIA emitida el 03/11/2023, sobrepasado el año de demora.

Por ello, y tras el estudio de la documentación aportada por la promotora de la queja concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

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

- Se ha incumplido el plazo de **tres meses para resolver la actualización de la prestación SAD** (artículo 18.7 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 la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, es oportuno recordar:

- La obligación de resolver en un plazo máximo de tres meses (art.21.3), declara el silencio administrativo positivo (art. 24) así como la obligación de dictar resolución en plazo (art. 21. 22 y 23).
- Que los términos y plazos establecidos en las leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos (artículo 29).

Por todo ello, estimamos que:

- Toda la ciudadanía tiene derecho a que las Administraciones públicas traten sus asuntos en un **plazo razonable** y a gozar de **servicios públicos de calidad** (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 incumplimiento de estas obligaciones aumenta la incertidumbre que genera la falta de resolución, y amplía, aún más si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.

Por último, esta institución estima que, dada la localidad de residencia de la persona interesada afectada directamente por la DANA, resultaría oportuno que la Conselleria resolviera el objeto de esta queja a la mayor urgencia posible.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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

1. **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.
2. **RECOMENDAMOS** la revisión de los procedimientos y mecanismos que utiliza en la resolución de incidencias en los expedientes de dependencia, conscientes de que las demoras en la resolución agravan la situación de los beneficiarios.
3. **SUGERIMOS** que, proceda, de forma urgente, a emitir la correspondiente resolución de actualización de la cuantía SAD, reconociendo los efectos retroactivos, si fuera el caso.
4. **SUGERIMOS** que, con carácter urgente, haga efectiva la Resolución de revisión de Programa Individual de Atención de la interesada, procediendo a la regularización del abono de la prestación concedida, así como al pago de los atrasos del expediente de dependencia del interesado.
5. Además, **SUGERIMOS**, dada la localidad de residencia de la persona interesada, y cuando sólo resta la aprobación de la Resolución PIA para proceder al pago de la prestación, que la Conselleria resuelva el objeto de esta queja a la mayor urgencia posible.

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).

#### **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](http://www.elsindic.com).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana