

"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** 2403272  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Falta de respuesta a solicitud de aumento prestación.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 02/09/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito nos comunicaba que en fecha 29/03/2023, la persona interesada, presentó un escrito, a través del Ayuntamiento de Orihuela, en el que solicitaba un aumento de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía que percibe, debido al incremento de los costes en la residencia en la que se encuentra, y no había recibido una respuesta. Del mismo modo, nos informaba que el 03/05/2024, presentó una nueva solicitud de aumento de la prestación debido al nuevo incremento de los costes.

La presente queja es continuación de la número 2400499 que se cerró el 30/05/2024 sin que se resolviera la solicitud de aumento de la prestación que tiene reconocida la persona interesada.

Por ello, el 13/09/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

Tras solicitar una ampliación del plazo inicialmente concedido recibimos, en fecha 28/11/2024, fuera de plazo, el informe solicitado, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 29 de marzo de 2023, presentó una solicitud de revisión de cuantía de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía que tiene reconocida pero, a fecha de emisión de este informe, aun no se ha emitido resolución al respecto.

Tal y como se indicó en el marco de la queja 2400499, la revisión del Programa Individual de Atención (PIA) se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, garantizando en todo caso el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder de acuerdo con la normativa y la documentación acreditativa existente en el expediente.

Si durante la fase de instrucción del procedimiento se detecta la falta o la necesidad de subsanar algún documento para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con esta persona por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Respecto a la demora en la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, quisiéramos informar que a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

En todo caso y en cumplimiento del art. 35.3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39 se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna alegación.

## 2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado se extrae que la Conselleria está tramitando la solicitud de aumento de la prestación como una revisión del Programa Individual de Atención. Sin embargo, teniendo en cuenta que, en este caso, no hay aumento de horas del servicio, sino tan solo de la cuantía, se están incumpliendo los siguientes preceptos:

- El 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, que, expresamente, establece que la actualización del importe de las prestaciones económicas y de las correspondientes tasas por la prestación de servicios no tendrá carácter de revisión PIA.
- El plazo de resolución establecido en el artículo 21.3 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, dado que, no revistiendo carácter de revisión del PIA y, por lo tanto, no estando fijado el plazo máximo de resolución de la solicitud, éste será de 3 meses.

Concluimos, por tanto, que se han vulnerado los siguientes derechos de la persona dependiente:

- El derecho a una buena Administración, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se resuelvan 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 mejora en la cuantía de la Prestación Económica Vinculada al Servicio de Atención Residencial que tiene concedida, conforme a lo establecido en el Decreto 102/2022, de 5 de agosto, por el que se modifica el Decreto 62/2017.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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

- 1. RECORDAMOS LA OBLIGACION LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges y atender a sus requerimientos de información.
- 2. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo de 3 meses los expedientes de revisión de cuantía de la Prestación Económica Vinculada al Servicio de Atención Residencial, conforme a lo establecido en el artículo 21.3 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- 3. SUGERIMOS** que, sin más demora, proceda a emitir la resolución de la solicitud de aumento de la Prestación Económica Vinculada al Servicio de Atención Residencial presentada en marzo de 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