

"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** 2403477  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora revisión PIA.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 16/09/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2403477. La persona interesada presentaba una queja por la demora en resolver la revisión del PIA correspondiente al grado 3 reconocido con fecha 19/06/2023.

Consta en esta institución otra queja, con nº 2400243 relativa a la gestión del expediente de la interesada, que se cerró el 04/06/2024 sin que la Conselleria hubiera resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención para adecuar el importe de la prestación al Grado 3.

Por ello, el 26/09/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

A pesar del tiempo transcurrido, no ha tenido entrada en esta institución el preceptivo informe de la Conselleria dando cuenta de las cuestiones planteadas en nuestro requerimiento de fecha 26/09/2024.

En consecuencia, hemos considerado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda como no colaboradora en la tramitación de esta queja conforme al artículo 39.1.a de la Ley 2/2021 del Síndic de greuges, reguladora de esta institución, que indica lo siguiente:

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello se produzcan los siguientes hechos:

- a) No se facilite la información solicitada.

### 2 Conclusiones de la investigación

En primer lugar, debemos señalar que la falta de colaboración de la Conselleria en la tramitación de esta queja nos ha impedido investigar sobre los hechos planteados.

Sin embargo, el motivo de la queja es un asunto que se repite con demasiada frecuencia en las quejas que tramitamos en esta institución como consecuencia de la inacción de la Conselleria en la tramitación de los expedientes de dependencia, y en particular para resolver la revisión del PIA y ajustar las prestaciones al nuevo grado reconocido.

En el caso que nos ocupa, la interesada solicitó la revisión del grado el 31/01/2023, resolviéndose reconocerle un Grado 3 con fecha 19/06/2023. Sin embargo, a pesar del tiempo transcurrido, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda sigue sin resolver el nuevo PIA.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han incumplido los siguientes preceptos. En concreto:

- Se ha incumplido el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento para resolver y notificar dicha resolución (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA (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).

Toda la ciudadanía tiene derecho a una buena administración y 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).

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 de la Ley 39/2015).

Finalmente debemos recordar que es deber de las administraciones responder por escrito al síndico o a la síndica de Greuges, en un plazo no superior a un mes (art. 37 de la ley 2/2021 del Síndic de greuges), entendiéndose como falta de colaboración la no remisión de los informes solicitados en los plazos establecidos.

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:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de colaborar con el Síndic de greuges y atender sus requerimientos de información.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.

4. **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.
5. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del nuevo PIA adecuándolo al nuevo grado reconocido en la Resolución de fecha 19/06/2023.
6. **SUGERIMOS** que la Resolución del nuevo programa individual de atención incluya los efectos retroactivos correspondientes.
7. **SUGERIMOS** que, 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, la Conselleria resuelva el objeto de esta queja a la mayor urgencia posible.
8. **SUGERIMOS** que, en tanto no se resuelva el expediente, se informe a esta institución respecto a la posición que ocupa el expediente en la lista de espera para resolver el PIA, así como cuál es el tiempo medio de demora para resolver la mencionada y para comenzar a recibir los pagos, una vez aprobado el nuevo grado de dependencia.
9. Además, **SUGERIMOS** que, 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, 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