

"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** 2403643  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora revisión PIA. Tutela IVASS

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 26/09/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2403643. En el escrito presentado se insiste en la falta de solución al problema planteado anteriormente en la queja nº 2401049, cerrada hacía tres meses, en julio de 2024.

Los hechos son los siguientes: el 19/07/2019 se aprobó la Resolución del programa individual de atención (PIA) a la persona titular, otorgándole una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, sustitutiva del servicio público residencial, correspondiente a un grado 1. Tras solicitar la actualización de dicho PIA, por variación en el importe del coste del servicio de atención residencial contratado, el 01/10/2021 se aprobó un nuevo PIA con un incremento de prestación económica, que ascendía a 1.772,08 euros/mes, y con efectos desde el 01/04/2021, por lo que se le reconocían unos atrasos de 300 euros.

El 05/07/2023 solicitó una modificación del PIA y optó por unas nuevas preferencias, la de servicios de prevención y promoción. Sin embargo, la Conselleria competente no dio respuesta a esta demanda, mientras que el interesado estaba siendo atendido por este tipo de servicios, lo que le suponía un coste económico importante desde el mes de julio de 2023, a razón de 475 euros/mes. Al no ser atendida su solicitud, el 12/01/2024 realizó una modificación de sus preferencias optando por una prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción. Habían transcurrido ya más de 8 meses desde la nueva solicitud, 14 desde la solicitud inicial, y tampoco había obtenido respuesta. El interesado está tutelado por el IVASS.

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. Sin embargo, agotado dicho plazo, continuábamos sin recibir la respuesta solicitada.

Según el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando transcurrido el plazo de un mes no se facilite la información o la documentación solicitada. Esta actitud permite al Síndic adoptar una serie de medidas para evidenciar esa mala praxis e intentar reconducir dicha situación. 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 de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

## 2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, limitada a los datos aportados por la persona interesada, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- Se ha incumplido el plazo de seis meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de la persona interesada (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).
- 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).

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. Además, amplía, aún más si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.

Han transcurrido 16 meses desde que la persona dependiente solicitó una revisión del PIA al optar por unas nuevas preferencias, y continúa sin ser atendido con los consiguientes perjuicios dado que está recibiendo tratamientos de prevención y promoción que ha de costearse personalmente.

Es significativo que la persona interesada, siendo tutelada por la propia administración, a través del IVASS, padezca la falta de impulso de su expediente por parte de la propia administración, pues el IVASS debería asumir su responsabilidad en este asunto como entidad que ha de velar constantemente por los derechos de las personas que tutoriza, instando al departamento correspondiente de su propia Conselleria a reconocer los derechos de la persona dependiente.

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. **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 de revisión del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a una prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción.
6. **SUGERIMOS** que la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.
7. 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