

"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** 2403690  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora PIA

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 01/10/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2403690. La persona interesada presentaba una queja por la demora en la resolución del Programa Individual de Atención (PIA) y, en consecuencia, en el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

Según la información aportada por la persona promotora de la queja, de 90 años:

- Solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia en noviembre de 2022 y casi un año después, en octubre de 2023, la revisión de grado por empeoramiento.
- Actualmente, por resolución de 30/11/2023 tiene reconocida una dependencia en grado 2
- Convive con otra persona dependiente en grado 3, de 82 años y afectada de la enfermedad de Alzheimer
- Solicitó nuevas preferencias en el Programa Individual de Atención el 05/06/2023, solicitud a la cual todavía no ha obtenido respuesta.
- Interpuso queja ante la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ante la ausencia de resolución PIA y de concesión del recurso solicitado el 24/05/2024 no habiendo obtenido respuesta de la Conselleria hasta el 10/09/2024.

Por ello, a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, el 04/10/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto. Dicho informe fue emitido el 05/12/2024, agotado ampliamente el plazo concedido por esta institución, y tuvo entrada el 11/12/2024.

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.

En el informe recibido, la Conselleria confirmaba lo manifestado por la persona promotora de la queja:

- A pesar de que la persona dependiente, cuenta con Resolución de grado 2 de dependencia de 30/11/2023, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no ha resuelto su Programa Individual de Atención conforme a la solicitud de nuevas preferencias de fecha 05/06/2023.
- Las nuevas preferencias PIA solicitadas por el beneficiario y que en estos momentos encuentran pendientes por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no tienen fecha prevista de resolución, indicando la Administración que esta «se realiza por orden cronológico» y que «debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible» indicar la fecha de resolución aproximada «ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación».

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. El promotor de la queja aportó copia de la nueva solicitud formulada a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ante el Registro General del Ayuntamiento de València de fecha 18/12/2024 motivada por un empeoramiento en su estado de salud.

## 2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, entendemos que:

- 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).
- 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 máximo establecido de **un mes para dar respuesta a la reclamación**, en relación con el PIA, interpuesta por la persona dependiente (artículo 35 del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.)
- Se ha **vulnerado 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 incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene para con la ciudadanía constituyen un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora y la falta de respuesta reiteradas a sus necesidades más básicas de atención y cuidados no hace sino incrementar el sufrimiento y dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente.

El reconocimiento de los servicios y prestaciones a que tienen derecho de las personas en situación de dependencia están orientadas a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, cuyo objetivo final es facilitar su permanencia en su medio habitual siempre a través un trato digno en todos los ámbitos de su vida. Por el contrario, la privación de estos ya sea por la actuación o por la presunta inactividad de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

En el caso que nos ocupa, se trata de una persona dependiente en grado 2, con 90 años, cuya unidad de convivencia no tiene capacidad para subsanar la falta de atención de la Administración al tratarse también de otra persona dependiente en grado 3.

Además, la persona dependiente reside en un municipio afectado por la DANA, por lo que instamos a que se dé preferencia en la tramitación atendiendo a la instrucción enviada el pasado 7 de noviembre relativa a la priorización de resolución de expedientes de municipios de la zona afectada por la riada

### 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. **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.
4. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del Programa Individual de Atención en este caso, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación económica o servicio solicitado.
5. **SUGERIMOS** que la Resolución del Programa Individual de Atención incluya los efectos retroactivos correspondientes.

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](#), la [resolución del Síndic de 21/11/2024](#) y en [www.elsindic.com](http://www.elsindic.com).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana