SÍNDIC DE GREUGES
COMUNITAT VALENCIANA

"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	**2403775**
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Demora PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 07/10/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2403775. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver la solicitud de revisión del Programa Individual de Atención (PIA), acorde al incremento de grado producido y resuelto el 29/02/2024.

Por ello, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 15/10/2024 que, en el plazo de un mes, nos remitieran un informe sobre este asunto, habiendo solicitado la Administración ampliación de plazo para la remisión de este.

El 19/12/2024 tuvo entrada el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en el cual nos confirmaba lo manifestado por la promotora de la queja:

- El 20/09/2023, la titular del expediente de dependencia VA3483122022R2 presentó solicitud de revisión de la situación de dependencia.
- Se le reconoció el grado 2 mediante Resolución de 29/02/2024.
- A la fecha de emisión del informe, la Conselleria no había resuelto la revisión del Programa Individual de Atención (PIA).

Respecto a la demora en la tramitación, se nos informó que las revisiones PIA se llevan a cabo por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, sin ser capaz de concretar una fecha de resolución estimada.

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

2 Conclusiones de la investigación

Con la información de que se dispone en relación con el expediente de dependencia motivo de la presente queja, podemos concluir que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda continúa sin resolver la revisión del Programa Individual de Atención (PIA) acorde al incremento de grado de dependencia producido.

Este aumento del grado de dependencia fue solicitado el 20/09/2023 y resuelto el 29/02/2024 mientras que la adecuación de las prestaciones económicas al grado de dependencia sigue estando pendiente y, según el informe emitido por la Administración, no existe fecha prevista para ello.

Además, en cuanto a los motivos de tal demora, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, aduce, como viene siendo habitual, el "elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación", si bien no indica si se han puesto en marcha medidas encaminadas a resolver tales demoras, a pesar de las reiteradas recomendaciones en este sentido por parte de esta institución.

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

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

- El plazo de 3 meses establecido para dictar y notificar la resolución de grado (artículo 14 del Decreto 62/2017 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), dado que transcurrieron más de 5 meses desde la solicitud

- El plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de la persona interesada (artículo 18.4 del Decreto 62/2017).

En relación con el procedimiento administrativo:

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

- Los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la Ley 39/2015).

Asimismo, la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, prevé que todos los expedientes de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia.

Se ha incumplido, además, 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.)

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- 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)

- Cuantos derechos tiene reconocidos por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

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.

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 resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.

2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de responder en el plazo de un mes a las reclamaciones que la ciudadanía presente, (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.

3. **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.

4. **SUGERIMOS** que la Resolución del Programa Individual de Atención incluya los efectos retroactivos correspondientes, conforme a lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017.

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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana