

"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** 2403936  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora PIA

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 17/10/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2403936. En el escrito se recogía la queja por la demora en resolver el Programa Individual de Atención (PIA).

La promotora de la queja, con expediente de dependencia VA1215142017R2/TA, recibió Resolución de grado 3 en fecha 21/07/2022. En cambio, a la fecha de presentación de la queja, más de 2 años después, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda tan solo había resuelto el Programa Individual de Atención (en adelante, PIA) relativo al servicio de Teleasistencia Avanzada.

Posteriormente, el 16/05/2023, la persona dependiente ingresó en un recurso residencial, reflejando estas nuevas preferencias en una solicitud formulada el 23/08/2023, solicitud que a la fecha de la presente Resolución de consideraciones, no ha obtenido respuesta.

Por ello, solicitamos el 13/11/2024 a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el que, en el plazo de un mes, nos remitieran un informe sobre este asunto. Transcurrido ampliamente dicho plazo, no se ha obtenido respuesta a la petición formulada ni tampoco solicitud de ampliación de plazo para la remisión de este.

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

La investigación que hemos llevado a cabo a través de la información presentada por la promotora de la queja, y considerando que no disponemos del informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, arroja la siguiente información:

- La promotora de la queja presentó obtuvo reconocimiento relativo a su situación de dependencia en grado 3 mediante Resolución de 21/07/2022 de la Dirección General de Atención Primaria y Autonomía Personal.
- El 04/01/2023, dicha dirección General resolvió parcialmente el PIA para concederle el servicio de Teleasistencia Avanzada, a pesar de encontrarse afectada por la enfermedad de Alzheimer.
- El 16/05/2023, la persona dependiente ingresó en la residencia (...) Picanya y el 23/08/2023 solicitó nuevas preferencias en el PIA, en concreto, centro de atención residencial, solicitud que no ha sido resuelta.
- Cabe mencionar, además, que la persona en situación de dependencia procede de Paiporta, uno de los municipios afectados por la DANA.

Atendiendo, en consecuencia, a la información de que disponemos, podemos concluir que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, ha vulnerado los derechos de la persona titular del expediente de dependencia VA2870532021. En concreto:

- Se ha incumplido la obligación de responder por escrito a las peticiones de informe formuladas por esta institución en el **plazo de 1 mes**, no habiendo solicitado ampliación de plazo tal y como permite la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.
- Se ha incumplido la **obligación de Resolución automática del PIA** con la totalidad de las preferencias compatibles expresadas por la persona en situación de dependencia, así como **el plazo de 6 meses** desde la solicitud previsto para ello, **habiendo transcurrido 30 meses** desde la Resolución del grado 3 de dependencia (artículo 15 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 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) dado que han transcurrido **un año y medio desde la solicitud**.
- 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 **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 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, además, de una persona en situación de dependencia en grado 3 procedente de uno de los municipios más afectados 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).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana