

"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** 2404362  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Atención Dependencia. Demora revisión PIA.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 21/11/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Elche (Alicante), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos comunicaba que el interesado tenía reconocida su situación de dependencia con un grado 2 y concedida la prestación económica de cuidador no profesional. El 15/11/2022 solicitó una revisión de grado, reconociéndole un grado 3 de dependencia, mediante resolución el 04/01/2024. Sin embargo, 24 meses después de dicha solicitud, no se había resuelto el nuevo PIA adecuando la prestación al nuevo grado reconocido.

El 14/10/2024 se presentó, ante esa Administración, una reclamación por la demora en resolver el nuevo PIA.

Por ello, el 22/11/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos enviara un informe sobre este asunto. Tenemos constancia de la recepción de dicha solicitud por parte de la Administración el 25/11/2024.

El 07/01/2025 tuvo entrada en esta institución escrito del promotor adjuntando la contestación del 13/12/2024 de la Administración a su reclamación, en el que no se indicaba ninguna fecha prevista para resolver el expediente indicando, entre otras cuestiones de manera expresa:

En este sentido, se comunica que la revisión del Programa Individual de Atención de acuerdo con el nuevo grado concedido se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes siempre que el expediente esté completo con toda la documentación necesaria para su resolución.

En el momento de emitir la presente Resolución no tenemos constancia de la resolución de la solicitud que constituye el objeto de la queja y, dada la falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a nuestra solicitud de información debemos recordar que la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, establece en el artículo 31 la obligación de las administraciones investigadas de remitir al Síndic, en el plazo de un mes, un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivan la apertura del procedimiento; dicho plazo podrá ampliarse en un mes más, cuando concurren circunstancias justificadas. Sin embargo, transcurrido en exceso dicho plazo, la citada Administración ni ha solicitado ampliación de este ni ha remitido el informe solicitado a esta institución.

## 2 Conclusiones de la investigación

Debemos resolver si más información que la proporcionada por el promotor, no obstante, y dada la contestación recibida por este de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en relación con la demora en resolver el expediente consideramos que es una respuesta inaceptable, desde el punto de vista del respeto a los derechos de la persona afectada, ni comprensible, dado que, después de haber excedido largamente los plazos legales de tramitación, la Conselleria debe conocer con exactitud las condiciones del expediente administrativo. En los supuestos en que la persona afectada no ha aportado algún documento requerido, la Conselleria lo señala así para justificar el retraso producido, lo que no ocurre en este caso. Debemos entender, por tanto, que el expediente se encuentra completo y que el retraso no responde a deficiencias observadas en la actuación de la persona interesada.

En la actualidad dicho expediente, que afecta al dependiente de 82 años, ya acumula una demora de más de 26 meses desde la presentación de la solicitud de revisión de grado (15/11/2022).

Por todo ello y 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 del Programa Individual de Atención:

- El plazo de **3 meses establecido para dictar y notificar dicha resolución de grado** (artículo 14.4 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). Se dictó la resolución de nuevo grado trascurridos más de 12 meses desde la solicitud.
- El plazo de **6 meses para resolver la resolución de revisión PIA** desde la solicitud de la persona interesada (artículo 18.4 del Decreto 62/2017), acumulando ya más de 26 meses de demora.

### 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.

El incumplimiento de estas obligaciones amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.

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)
- El derecho a la 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 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. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, adecuando la prestación económica concedida al nuevo grado reconocido, transcurridos más de 26 meses desde la presentación de la solicitud de revisión de grado.
4. **SUGERIMOS** que, conforme a lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017, la Resolución de revisión PIA 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