

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2404391
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye la demora por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver la solicitud de cambio de preferencias del Programa Individual de Atención (en adelante, PIA) formulada el 07/12/2023, perteneciente a una persona menor de edad en situación de dependencia.

La queja, cuyo titular reside en uno de los municipios gravemente afectados por la DANA 2024, recogía en su relato la grave afectación que, para la persona menor de edad había tenido este hecho:

se encuentra en un momento de crisis como está pasando ahora que estamos sufriendo el embate de la Dana y hemos perdido parte de la casa, pude llegar a tener episodios de autolesión grave. A este respecto, hay que tener en cuenta que una parte importante de la casa entre la que se encuentra su cuarto ha quedado destruida. Aún estamos sin calefacción y todavía estamos sin agua caliente (...)

A día de hoy todavía no hemos recibido ningún tipo de pago de la ayuda que mi hijo tiene reconocida por ley y que es vital para su tratamiento psicológico. Con esta podremos contratar servicios de profesionales psicológicos que le atiendan no solamente por su enfermedad (...), sino por el trauma y el estrés posttraumático que le ha creado la Dana y el haber perdido gran parte de las cosas que tenía, no solamente la casa, sino sus juguetes y todas las cosas que tenía alrededor, más el miedo que pasó cuando el agua empezó a subir dentro de nuestro hogar.

La progenitora presentó reclamación ante la Administración por las demoras en el expediente, recibiendo respuesta el 27/06/2024 en la que le comunicaban que «la tramitación de la revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes (...)»

Admitida a trámite, el 13/11/2024 emitimos la Resolución de inicio de investigación solicitando a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el que, en el plazo de un mes, nos remitieran un informe sobre las siguientes cuestiones:

1. Informe si, desde la fecha en que el subdirector general de Dependencia y Atención Primaria de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda remitió escrito, el 27/06/2024 comunicando que «la tramitación de la revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes (...)», se han producido avance en el expediente de (...).

2. Informe si, tal y como establece la legislación vigente en materia de infancia y adolescencia, se está aplicando el principio de Interés Superior del Menor en la tramitación del expediente.
3. Informe si existe algún protocolo o instrucción específica, como consecuencia de la DANA, de aplicación en personas residentes en los municipios afectados para agilizar la tramitación de los expedientes que sufren demoras. En caso afirmativo, remita copia de esta.

La Administración solicitó ampliación de plazo para la emisión del informe, que le fue concedida mediante Resolución de ampliación de plazo de 27/12/2024.

Habiendo transcurrido considerablemente el plazo concedido, procedimos a emitir la correspondiente [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 202404391, de fecha 13/02/2025](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda los siguientes pronunciamientos:

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 que el interés superior del menor sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que conciernen a las personas menores de edad
3. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
4. **RECOMENDAMOS** que proceda de manera urgente a la Resolución del expediente, tomando en consideración la instrucción existente al respecto, de 7 de noviembre de 2024, en relación con las personas dependientes procedentes de municipios afectados por la DANA.
5. **SUGERIMOS** que la Resolución incluya los efectos retroactivos correspondientes, conforme a lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017.

El 05/03/2025 tuvo entrada en esta institución el informe solicitado el 13/11/2024 y cuyo contenido recogía:

Que según consta en el expediente a nombre del menor (...), con fecha 24 de noviembre de 2023, se resolvió su Programa Individual de Atención (PIA) en el que se le reconocía el derecho a una **prestación económica de asistencia personal** (...).

Tal y como se indica en la resolución, esta prestación económica tiene efectos desde el día en que la persona interesada o su representante acredite que recibe el servicio de asistencia personal de persona autónoma o empresa prestadora del servicio de asistencia personal que se encuentre debidamente acreditada para la prestación del servicio y cuente

con la correspondiente autorización administrativa, en el plazo de 3 meses desde la recepción de la notificación de la resolución PIA.

Transcurrido ampliamente este plazo –sin que conste en el expediente la aportación del contrato y del proyecto de intervención– con fecha 13 de febrero de 2025 se ha resuelto dejar sin efecto la prestación económica de asistente personal y de los derechos que en la resolución de la misma se reconocen, manteniéndose vigente el resto del expediente de dependencia.

Por otra parte, se informa que con fecha 1 de diciembre de 2023 el interesado o su representante presentó una nueva instancia de preferencias en la que solicita dos recursos compatibles (**prestación económica para cuidados en el entorno familiar y prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción**) pero, a fecha de elaboración de este informe, no se ha emitido resolución al respecto.

La resolución de aprobación del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

Por Orden de servicio 1/2024 de esta Dirección General se ha acordado –por la concurrencia de circunstancias singulares y razones de interés público, social y humanitario– la preferencia en la tramitación en los expedientes de dependencia de las personas residentes en los municipios que, como el suyo, se han visto afectados por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) iniciada en la Comunitat Valenciana el 29 de octubre de 2024.

En su informe, la Administración indica haber «resuelto dejar sin efecto la prestación económica de asistente personal» que aprobó el 24/11/2023 cuando, apenas 13 días después, recibió una solicitud de cambio de preferencias, con prestaciones incompatibles con las primeras solicitadas y, por tanto, se podría haber entendido implícitamente la renuncia a las primeras en favor de las segundas y agilizar con ello la resolución del expediente.

También hace constar la Conselleria, como viene siendo habitual, que la aprobación del PIA «se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas» para afirmar a continuación que viene aplicando «la preferencia en la tramitación en los expedientes de dependencia de las personas residentes en los municipios que, como el suyo, se han visto afectados por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA)», lo cual resulta del todo contradictorio. En cualquier caso, además, es necesario recordar una vez más que la solicitud se realizó el 07/12/2023, hace ya casi año y medio.

Dado que el informe recibido no daba respuesta a las principales cuestiones solicitadas en la Resolución de inicio de investigación de fecha 29/11/2024, el 02/04/2025 requerimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nuevamente información sobre tales aspectos, sin haber obtenido contestación alguna.

Tampoco la Conselleria ha remitido la preceptiva respuesta a la Resolución de consideraciones a la Administración, del 13/02/2025.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 13/02/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados en la presente queja, todo lo cual afecta a una persona menor de edad en situación de dependencia residente en uno de los municipios afectados por la DANA. Ello implica que debe continuar esperando para la resolución definitiva de su solicitud de nuevas preferencias PIA que inició el 07/12/2023.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no ha colaborado con esta institución en la tramitación de la presente queja, remitiendo fuera de plazo su respuesta a la Resolución de inicio de investigación de 29/11/2024 y no dando respuesta ni a la Resolución de consideraciones a la Administración ni a la nueva petición de informe efectuada el 02/04/2025.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes, dejando constancia de la falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda conforme a lo establecido en el artículo 39.1.a y b de la Ley 2/2021, ya citada.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana