

"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 2404414
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 26/11/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2404414. La persona interesada presentaba una queja por la demora por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver el Programa Individual de Atención (en adelante, PIA) solicitado.

La interesada obtuvo la condición de persona en situación de dependencia en grado 1 mediante Resolución el 17/10/2023 y, cuatro meses después, la Conselleria resolvió únicamente sobre una de las preferencias manifestadas en el PIA, el Servicio de Teleasistencia Avanzada, sin pronunciarse respecto a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, solicitada al mismo tiempo que el servicio concedido.

Por ello, el 11/12/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos remitieran un informe sobre este asunto, habiendo solicitado la Administración ampliación de plazo para la remisión del mismo.

El 17/02/2025 tuvo entrada el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en el cual se nos informaba de lo siguiente:

- (...) con fecha 28 de septiembre de 2023 presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia pero a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha revisado su Grado 1 de dependencia reconociéndole un Grado 3 en resolución de 31 de enero de 2025 y un servicio de Teleasistencia por resolución de 8 de febrero de 2024, aún no se ha resuelto el segundo recurso solicitado, una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales
- En este sentido se comunica que la resolución de ampliación del Programa Individual de Atención (PIA) 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 según la normativa vigente

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

2 Conclusiones de la investigación

Transcurrido más de año y medio desde la solicitud de reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no ha resuelto el expediente, emitiendo resolución únicamente respecto de uno de los servicios solicitados, a pesar de que las preferencias manifestadas por la persona dependiente son compatibles y, en consecuencia, debería haber resuelto de manera automática ambas.

En su respuesta, la Administración manifiesta que «la resolución de ampliación del Programa Individual de Atención (PIA) se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas», cuando, en el caso que nos ocupa, no se ha solicitado una ampliación del PIA, sino que **ni tan siquiera se ha resuelto el PIA inicial.**

Respecto a las causas que motivan la demora en la tramitación, nuevamente la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda hace referencia a la «ampliación del PIA», cuestión que no es de aplicación en el presente expediente pues, como ya hemos referido, sigue quedando pendiente la resolución inicial de dicho PIA.

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

- Se ha incumplido la **obligación de emitir automáticamente la resolución aprobando el PIA**, según las preferencias expresadas por la persona interesada en el caso de preferencias compatibles (artículo 15.1. 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 de 6 meses** desde la solicitud para emitir resolución PIA (artículo 15.6 del Decreto 62/2017), habiendo transcurrido **18 meses.**
- 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).
- Se han **vulnerado los derechos de las personas usuarias del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales** recogidos en el artículo 10 la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, concretamente el **derecho a obtener una respuesta motivada, diligente y eficaz** ante su demanda y obtener la resolución a su demanda del servicio, así como el **derecho a mejorar su calidad de vida** de la población a través de las estrategias y las actuaciones pertinentes.

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.

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. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la resolución PIA contemplando todos los atrasos y efectos retroactivos que pudieran corresponderle.
3. **RECOMENDAMOS** que, dado que la titular del expediente ha sufrido un empeoramiento y existe resolución de grado 3 de enero de 2025, emita resolución de revisión del PIA acorde al nuevo grado a la mayor brevedad posible y sin agotar el plazo máximo establecido.

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