

"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 2404511
Materia Servicios sociales
Asunto Atención Dependencia. Revisión PIA. demora.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 04/12/2024 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, 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 1 y aprobado el PIA correspondiente (prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales). El 16/12/2021 solicitó una revisión de grado, reconociéndole un grado 3 de dependencia, mediante resolución el 30/05/2023. Sin embargo, transcurridos casi tres años después de dicha solicitud y más de un año desde la resolución del nuevo grado de dependencia, no se había resuelto el nuevo PIA adecuando la prestación al nuevo grado reconocido.

El 31/07/2024 presentó escrito de reclamación ante esa Administración sin recibir respuesta alguna.

Por ello, el 04/12/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 14/02/2025, tras solicitar ampliación de plazo, tuvo entrada el informe solicitado, indicando

Que según consta en el expediente a nombre de D. (...) con fecha 16 de diciembre de 2021, presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia, pero a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 3 de dependencia en resolución de 30 de mayo de 2023, aún no se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA).

No obstante, se estima que la correspondiente resolución será emitida en un plazo no superior a 3 meses, salvo incidencia no prevista.

En cuanto a cuestión que plantea en su escrito sobre si consta reclamación presentada en julio de 2024 por el interesado se informa que no se ha dado contestación, porque por error no se había remitido a la unidad administrativa competente para su tramitación y contestación.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de revisión del PIA en plazo, cabe indicar que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

El 17/02/2025 dimos traslado del informe y, en esa misma fecha, tuvo entrada escrito de alegaciones indicando entre otras cuestiones.

Espero que cumplan con este plazo. Llevamos muchos años luchando con la enfermedad de mi marido. Cada vez es más difícil, hay días en que casi no se puede mover. Pido por favor que se resuelva sin demora.

2 Conclusiones de la investigación

El expediente objeto de la queja lleva acumulada una demora de más de tres años desde la presentación de la solicitud de revisión de grado y más de año y medio desde la resolución de grado por lo que es inaceptable la respuesta recibida que no solo demora en tres meses más la resolución del expediente, si no que, ante la posibilidad de un nuevo incumplimiento, la propia Administración advierte expresamente «salvo incidencia no prevista».

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 17 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 38 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).

En relación con la obligación de dar respuesta al escrito de reclamación presentado el 31/07/2024:

- Se ha incumplido la obligación de dar respuesta en **un plazo no superior a un mes** (art. 35.1 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).

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 LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
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 dar respuesta al escrito de reclamación presentado en julio de 2024.
5. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales acorde al grado 3 reconocido.
6. **SUGERIMOS** que la Resolución de revisión de PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes desde los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud.

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