

"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 2404518
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, con domicilio en Petrer (Alicante), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos comunicaba que la interesada tenía reconocida su situación de dependencia con un grado 1 y aprobado el PIA concediéndole una Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y apoyo a Cuidadores No Profesionales. El 02/10/2023 solicitó una revisión de grado, reconociéndole un nuevo grado de dependencia (grado 2), mediante resolución el 15/11/2023. Sin embargo, transcurridos más de 12 meses después de dicha solicitud, no se había resuelto el nuevo PIA adecuando la prestación al nuevo grado reconocido.

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 sustancialmente que no se había resuelto la resolución de revisión del PIA; sin prever fecha para ello.

El 17/02/2025 dimos traslado del informe y, en esa misma fecha, tuvo entrada escrito de alegaciones ratificándose en el objeto de la queja haciendo constar la demora que ya acumulaba el expediente.

2 Conclusiones de la investigación

El expediente objeto de la queja lleva acumulada una demora de más de 16 meses desde la presentación de la solicitud de revisión de grado, por lo que es inaceptable la respuesta recibida, sin ni siquiera prever una fecha para su resolución.

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 **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 16 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 emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, que resolverá la revisión del PIA adecuando al nuevo grado reconocido (Grado 2) la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que tiene concedida, contemplando 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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana