

"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 2500049
Materia Servicios sociales
Asunto Atención Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 08/01/2025 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 hacía referencia a que el 23/04/2024 presentó una solicitud de nuevas preferencias, prestación vinculada a los servicios de promoción y prevención, sin que transcurridos más de 8 meses hubiera sido resuelta.

Dejábamos constancia de que el titular, de 47 años, tras sufrir una hemorragia cerebral tenía reconocida una discapacidad del 96% y un grado 3 de dependencia y aprobado el Programa Individual de Atención (PIA) concediéndole una prestación económica para cuidados en el entorno familiar, prestación compatible con la nueva preferencia solicitada.

Admitida a trámite la queja y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 09/01/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

El 06/03/2025, tras solicitar ampliación de plazo, tuvo entrada el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda indicando, sustancialmente, que aún no se había emitido resolución de revisión del PIA con la nueva preferencia solicitada, sin prever una fecha para ello.

Dimos traslado del citado informe a la persona promotora que mediante escrito el 25/03/2025 reclamaba urgentemente la resolución del expediente de dependencia, objeto de la queja y remarcando la situación límite que supone a nivel de las necesidades del titular y de gasto y de situación familiar que supone el incumplimiento, por parte de la Administración, de los plazos previstos en la normativa de acceso a los derechos recogidos en la misma.

2 Conclusiones de la investigación

Podemos concluir que la solicitud de nuevas preferencias alcanza ya los once meses desde su presentación, a fecha de emitir la presente resolución.

Así pues y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

Con relación al 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 han producido los siguientes incumplimientos:

- Se ha incumplido **el plazo de seis meses para hacer efectivo el correspondiente servicio o prestación**, que tendrá efectos desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud inicial (artículo 18.4).

Además, con relación a la **Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**, es oportuno recordar:

- Que la Administración está obligada a resolver y notificar la resolución en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21)
- Que los términos y plazos establecidos en las leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos (artículo 29).

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.

Por ello, concluimos que la Administración ha vulnerado los derechos de la persona titular de la queja. 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); y cuantos derechos tiene reconocidos por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de 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

La demora en resolver la solicitud de nuevas preferencias presentada en abril de 2024 alcanza ya casi el año por lo que debemos hacer hincapié en la urgencia en resolver la ampliación del PIA del titular dada la importancia que tiene el acceso a los servicios solicitados, en la recuperación de la autonomía personal y aumento de la calidad de vida de las personas afectadas por este tipo de accidentes vasculares. Además, debemos ser conscientes que la rapidez en el acceso a las diversas prestaciones a las que tiene derecho puede evitar el perder capacidades que podrían haber conservado o mejorado.

El daño cerebral sobrevenido constituye una discapacidad en ascenso en nuestras sociedades, y ello a pesar de que el avance médico logra salvar vidas y reducir el alcance de las lesiones

provocadas por traumatismos craneoencefálicos, ictus (accidentes cerebrovasculares) o anoxia. Tanto es así que el propio [Defensor del Pueblo](#) publicó un estudio monográfico sobre ello.

Finalmente, no podemos obviar la importancia que tiene el acceso a las ayudas de las personas afectadas por un daño cerebral adquirido, en relación con el ámbito familiar, en tanto instrumentos necesarios para reducir la carga que supone a los familiares y personas cuidadoras que tienen que asumir un rol de atención integral, para disminuir y/o evitar el desgaste emocional y físico que ello supone tanto individualmente como a nivel de la propia familia.

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 PIA concediendo la nueva prestación económica solicitada (prestación vinculada a los servicios de promoción y prevención) e incluyendo los efectos retroactivos correspondientes, teniendo especialmente en cuenta que la solicitud inicial fue presentada en abril de 2024.

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