

"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 2500115
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 13/01/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500115. La persona interesada presentaba una queja por la demora en adecuar los importes de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio (SAD) al nuevo Grado 2 reconocido por resolución de fecha 04/01/2024. Tampoco había recibido la prestación vinculada al SAD correspondiente a octubre de 2023.

Por otro lado, en la queja también se refería a la demora en resolver la solicitud de nuevas preferencias presentada el 07/05/2024 por la que demandaba el servicio de centro de día que había empezado a recibir el 08/02/2024.

Por ello, el 20/01/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En particular, solicitábamos información sobre los siguientes extremos:

1. Estado del expediente de dependencia de (...).
2. Motivos de que, hasta la fecha, no se haya resuelto el PIA correspondiente al Grado 2 de dependencia reconocido por Resolución de fecha 04/01/2024 y fecha prevista para adecuar la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio a dicho grado y abonarle los atrasos pendientes.
3. Motivos de la demora en resolver la solicitud de nuevas preferencias de fecha 07/05/2024 y fecha prevista para dictar la resolución y abonar, si procede, las cuantías pendientes en concepto de atrasos por la atención prestada en el centro APAMA al que asiste.
4. Motivos de la demora en abonar los atrasos correspondientes a la prestación vinculada al SAD correspondiente a octubre de 2023 y fecha prevista para hacerlo.
5. Cualquier otra información que resulte relevante para la tramitación de la queja.

Sin embargo, a pesar del tiempo transcurrido, y de que la propia Conselleria solicitó una ampliación de plazo, que se resolvió favorablemente, habiéndose superado este, seguimos a la espera de la respuesta de la Administración investigada.

Ello nos ha llevado a calificar a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda como no colaboradora en la tramitación de esta queja, conforme dicta el art. 39.1.a de la Ley 2/2021 del Síndic de Greuges.

2 Conclusiones de la investigación

En primer lugar, debemos destacar que la falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en la tramitación de esta queja nos ha impedido investigar sobre las actuaciones llevadas a cabo en el expediente de dependencia de la persona titular de la queja.

En cualquier caso, y a la vista de las fechas en la que se reconoció el nuevo grado, o en la que se presentó la solicitud de nuevas preferencias, es evidente el retraso en la tramitación del expediente de dependencia de la interesada, lo que está causando un efectivo perjuicio a la persona afectada.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Conselleria ha incurrido en los siguientes incumplimientos:

- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA relativa a la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio (SAD), tras la revisión del grado (artículo 18.4 del Decreto 62/2017).
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA relativo a la solicitud de nuevas preferencias de la persona interesada, presentada el 07/05/2024 (artículo 18.4 del Decreto 62/2017).
- Se ha incumplido la obligación de devengar mensualmente y abonar mediante transferencia bancaria a una cuenta de titularidad de la persona beneficiaria, en los cinco primeros días del mes siguiente al de la prestación del servicio (Art. 26 del Decreto 62/2017).
- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa de todos los asuntos planteados 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).
- Se han incumplido los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la Ley 39/2015).

Por ello, concluimos que la Administración ha vulnerado los derechos de la interesada. En concreto, 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).
- Cuantos derechos tienen reconocidos por ley las personas en situación de dependencia.

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 dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dar respuesta a los requerimientos de información del Síndic de Greuges.
3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la revisión del grado de dependencia, proceda, de manera urgente, a emitir la correspondiente Resolución de revisión del PIA y adecuar los importes de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio (SAD) a dicho grado.
4. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud de nuevas preferencias, proceda, de manera urgente, a emitir la correspondiente Resolución de revisión del PIA relativo al servicio de centro de día.
5. **SUGERIMOS** que, en dichas resoluciones, se incluyan los efectos retroactivos correspondientes.
6. **SUGERIMOS** que se abonen a la interesada los atrasos correspondientes a la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio (SAD) de octubre de 2023.

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