

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2500206
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 17/01/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500206. La persona interesada presentaba una queja por la demora en resolver la prestación vinculada al servicio de promoción solicitada con fecha 02/11/2022 como nuevas preferencias en su expediente de dependencia.

La interesada había ido remitiendo en sucesivos escritos el contrato y las facturas abonadas a la empresa (...) desde la fecha de la solicitud. Así mismo, acreditaba haber remitido con fecha 02/04/2024 y 03/04/2024 escritos solicitando el incremento de la prestación, sin haber obtenido respuesta.

Por ello, el 06/02/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El preceptivo informe tuvo entrada en esta institución el 28/03/2025, y por lo tanto fuera del plazo establecido. 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 al art. 39.1.a de la Ley 2/2021 del Síndic de Greuges.

En su informe, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda exponía, en resumen, que aún no se había emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento pero que su intención era emitir la resolución de ampliación del PIA antes del transcurso del segundo semestre del año 2025, siempre y cuando el expediente estuviera completo.

Señalaba, además, que la resolución ampliando el Programa Individual de Atención (PIA) se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas.

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

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo informado se desprende que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha superado ampliamente el plazo establecido para resolver el procedimiento de revisión del programa individual de atención (PIA) objeto de esta queja.

Debemos destacar que se trata de una solicitud de nuevas preferencias de fecha 02/11/2022 y que todo este tiempo la persona interesada ha debido hacer frente al coste de los tratamientos.

Resulta difícil entender que la Conselleria aluda en su informe a que la resolución ampliando el Programa Individual de Atención (PIA) se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, cuando, en el caso que nos ocupa, la solicitud se presentó hace más de dos años y la Conselleria no ha realizado en este tiempo requerimiento alguno. Sin embargo, la persona interesada sí ha ido remitiendo en sucesivas ocasiones la documentación acreditativa de la situación.

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

En relación con el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que establece el procedimiento para el reconocimiento del grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas:

- El plazo máximo de 6 meses para la resolución de la revisión del PIA.

En relación con la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- La obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- La obligación de cumplir con los términos y plazos establecidos en la Leyes.
- La obligación de remover los obstáculos que impidan, dificulte o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

En consecuencia, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona dependiente. 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 subjetivo al reconocimiento de la situación de dependencia y al acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.

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 el plazo máximo establecido.
2. **SUGERIMOS** que proceda sin más demora a la emisión y notificación de la resolución de revisión del PIA de la persona titular de la queja y al abono de las cuantías pendientes.

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