

"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 2500329
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 24/01/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500329, en el que se manifestaba que la interesada tenía reconocido un Grado 1 de dependencia desde el 23/02/2020 y, por agravamiento, solicitó la revisión de dicho grado el 29/12/2022. La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda le asignó un Grado 2 de dependencia el 27/06/2024, pero todavía no se le había revisado el Programa Individual de Atención (PIA) para adecuar la Prestación Vinculada al Servicio de Atención Domiciliaria que percibe al nuevo grado. En este momento sigue cobrando como si de un Grado 1 se tratara a pesar de que necesita mayores cuidados y atenciones.

Por ello, el 24/01/2025 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 su informe, recibido el 20/03/2025, tras concederle una ampliación del plazo para responder que había solicitado, la Conselleria exponía que a fecha de emisión de este informe, aún no se ha resuelto la revisión del Programa Individual de Atención (PIA) de Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores no Profesional actualizado al nuevo Grado 2 reconocido en resolución de 27 de junio de 2024.

Además, nos recordó que la resolución de revisión del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación, y que no es posible indicar fecha de resolución.

Trasladamos dicho informe a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones.

La interesada no realizó alegaciones y no se pronunció sobre la prestación a revisar, pues mientras ella nos hablaba de una Prestación Vinculada al Servicio de Atención Domiciliaria, la Conselleria se refiere a Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores no Profesional. En cualquier caso, la demora es la misma.

2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, entendemos que:

- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA (artículo 18.4 del 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 ha incumplido el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento para resolver y notificar dicha resolución (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

Toda la ciudadanía tiene derecho a que las Administraciones públicas traten sus asuntos en un plazo razonable y a gozar de servicios públicos de calidad (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 incumplimiento de estas obligaciones aumenta la incertidumbre que genera la falta de resolución, y amplía, aún más si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.

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

Esta demora en revisar el PIA tras haber aumentado el grado de dependencia, pues ha pasado de grado 1 a 2, conlleva desamparo e inquietud en la persona dependiente que ha visto cómo su estado de salud se agravaba, y así se lo reconoce la Administración, pero no se actualiza con agilidad, o simplemente cumpliendo los plazos, el importe de la ayuda.

El incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene para con la ciudadanía constituyen un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora y la falta de respuesta reiteradas a sus necesidades más básicas de atención y cuidados no hace sino incrementar el sufrimiento y dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente.

El reconocimiento de los servicios y prestaciones a que tienen derecho las personas en situación de dependencia están orientadas a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, cuyo objetivo final es facilitar su permanencia en su medio habitual siempre a través un trato digno en todos los ámbitos de su vida. Por el contrario, la privación de estos ya sea por la actuación o por la presunta inactividad de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

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 del nuevo PIA adecuándolo al nuevo grado reconocido mediante la Resolución de 27/06/2024.
5. **SUGERIMOS** que la Resolución del nuevo programa individual de atención incluya 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