

"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 2500334
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver el Programa Individual de Atención (PIA) relativo al expediente de dependencia de la persona promotora de la queja, tramitado el 18/04/2023.

Por ello, solicitamos el 28/01/2025 a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el que, en el plazo de un mes, nos remitieran un informe sobre este asunto. La Conselleria solicitó ampliación de plazo basada, como viene siendo habitual, en el «gran volumen de trabajo que, actualmente, está llevando a cabo la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores, así como la dificultad en la gestión de los expedientes de las personas dependientes».

Esta institución denegó la ampliación solicitada atendiendo a que la persona en situación de dependencia reside en uno de los municipios afectados por la DANA 2024 y existe una instrucción de 07/11/2024 de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda relativa a la priorización de resolución de expedientes de municipios de la zona afectada por la riada.

El 25/03/2025, transcurrido ampliamente el plazo establecido, tuvo entrada el informe requerido, en el cual constaba expresamente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 7 de febrero de 2025, se ha resuelto reconocer el segundo recurso solicitado, una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales con una cuantía mensual de 315,90 euros y fecha de efectos desde el día 19 de octubre de 2023

Posteriormente, la persona promotora de la queja nos ha comunicado la recepción de la resolución PIA, así como de los importes correspondientes.

Sin embargo, y tomando en consideración que la persona promotora de la queja se encuentra en situación de dependencia, consideramos necesario hacer hincapié en la vulneración de sus derechos por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. En concreto:

- Se ha **incumplido el plazo de 6 meses para la Resolución del PIA**, habiendo **transcurrido 22 meses** desde la solicitud (artículo 15 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), así como la **obligación de emitir resolución automática cuando se trata de preferencias compatibles**, como es el caso
- 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.

- Se ha **vulnerado el derecho** de las personas usuarias del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales a **obtener una respuesta diligente y eficaz** ante su demanda y obtener resolución a su demanda en un plazo máximo (artículo 10.1. de la Ley 3/2019 de servicios sociales).

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

No obstante, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no emitió el correspondiente informe en los plazos establecidos. Según el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando transcurrido el plazo de un mes no se facilite la información o la documentación solicitada. Esta actitud permite al Síndic adoptar una serie de medidas para evidenciar esa mala praxis e intentar reconducir dicha situación. En todo caso, y en cumplimiento del art. 35. 3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39, se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

Además, dado el tiempo transcurrido desde la solicitud (18/04/2023) y la fecha de resolución (07/02/2025), se recuerda a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda la obligación legal de dictar resolución expresa y notificarla dentro del plazo máximo, acorde a la regulación contenida en el 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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana