

"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 2500448
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 31/01/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500448. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda resolver la solicitud de nuevas preferencias en el Programa Individual de Atención (PIA) presentadas el 12/03/2023, cuestión que ya fue abordada en la queja 202303680, con [Resolución de cierre de fecha 15/04/2024](#) sin que la Administración autonómica hubiese resuelto el expediente.

La persona en situación de dependencia, en grado 3, ingresó en la Residencia para Personas Mayores San Vicent (San Vicent del Raspeig) en agosto de 2023, estando actualmente, casi 2 años después de haberlo solicitado y transcurrido 1 año y medio de su ingreso, a la espera de la resolución en relación con las nuevas preferencias expresadas.

Por ello, solicitamos el 12/02/2025 a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos remitieran un informe sobre este asunto, habiendo solicitado ampliación de plazo, que fue denegada, atendiendo a que la cuestión objeto de queja ya fue abordada en la queja 202303680, sin que la Administración autonómica hubiese resuelto el expediente tras haber pasado dos años desde la solicitud.

Transcurrido ampliamente el plazo inicial, no se ha obtenido respuesta de la Administración a la petición formulada.

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

2 Conclusiones de la investigación

La investigación que hemos llevado a cabo a través de la información presentada por la promotora de la queja, así como la información contenida en la queja anterior, iniciada en diciembre de 2023 y con nº de queja 202303680, y considerando que no disponemos del informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, revela la siguiente información:

- La persona interesada con un grado 3 de dependencia y con domicilio en Alicante (Alicante) tenía aprobado el programa individual de atención (PIA) que le reconocía una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.
- Tras un agravamiento en su estado de salud, solicitó el 12/03/2023 nuevas preferencias, optando por una prestación vinculada al servicio de atención residencial.
- En agosto de 2023, derivado de su estado de salud, ingresó en la Residencia Mayores San Vicent (San Vicente del Raspeig) y se empadronó en dicho municipio, procediendo los servicios sociales de origen (Ayuntamiento de Alicante) al traslado del expediente el 6/10/2023, 4 meses después.
- La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda argumentaba en la anterior queja, como viene siendo habitual, «el elevado número de procedimientos en tramitación» como justificación de la demora.
- En el informe emitido en relación con la queja de 2023, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda informaba que:

Según consta en el expediente de dependencia a nombre de D.^a (...), con fecha 12 de marzo de 2023, presentó una solicitud instando al reconocimiento de una **prestación económica vinculada al servicio de atención residencial** en lugar de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que tiene reconocida pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento

- Actualmente, y a pesar de contar con el grado máximo de dependencia, haber transcurrido 2 años desde la solicitud y 1 año desde la Resolución de consideraciones emitida por esta institución, en la cual se instaba a la Administración a resolver de manera urgente el PIA solicitado, la persona en situación de dependencia continúa sin la resolución correspondiente.

En consecuencia, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- 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) dado que ha transcurrido más de un año desde la solicitud.

- 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).
- 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).
- Se ha **incumplido el principio de responsabilidad pública** por el cual los poderes públicos tienen la obligación de **garantizar** la existencia y mantenimiento de **un Sistema** Público Valenciano de Servicios Sociales **que asegure el ejercicio de los derechos** reconocidos (artículo 6.1. apartado b, de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana).
- Se ha **incumplido el principio de promoción de la autonomía y desarrollo personal**, según el cual, las Administraciones competentes facilitarán los medios necesarios para que las personas dispongan libremente de los apoyos y de las condiciones más convenientes para desarrollar sus proyectos vitales (artículo 6.2. apartado b, de la Ley 3/2019 de servicios sociales).
- No se ha dado cumplimiento a uno de los **objetivos fundamentales** del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, que se orienta a **proteger y atender**, de forma personalizada y continuada, a las personas, familias o unidades de convivencia que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad, dependencia o conflicto (artículo 8.1. apartado e, de la Ley 3/2019 de servicios sociales).

Como se viene insistiendo desde esta institución en las resoluciones derivadas de las demoras en la tramitación de los expedientes de dependencia, la inactividad por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda supone una conculcación de derechos de aquellas personas más vulnerables a las cuales precisamente la Administración debería, prioritariamente, proteger, como es el caso de la persona promotora de la presente queja, **con un grado 3 de dependencia reconocido y en espera de resolución desde hace ya 2 años.**

Así las cosas, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda sigue sin resolver la solicitud de nuevas preferencias en su Programa Individual de Atención, habiendo sido objeto de queja por este motivo ya en 2023 y a pesar de la Resolución de consideraciones de la Administración de dicha queja, efectuada el 04/03/2024, en la cual sugeríamos, entre otros:

que, tras más de 11 meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de 6 meses, proceda de manera urgente a resolver el correspondiente programa individual de atención, que conforme al art 24 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las

Administraciones Públicas, solo podrá dictarse de ser confirmatorio de la estimación de la solicitud atendiendo a los efectos del silencio positivo

Incumplimientos de este calado implican una desatención de las necesidades más fundamentales de una ciudadanía que acude en su demanda precisamente reclamando cuidado y amparo en aspectos y cuestiones vitales. Personas sin recursos suficientes para enfrentar las situaciones de extrema vulnerabilidad por las que atraviesan y que requieren de la protección de un sistema público cuyo fundamento se encuentra, precisamente, en la atención a tales situaciones.

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 diarias a las que se enfrentan, impidiéndoles con ello el pleno disfrute de los derechos reconocidos, lo que a todas luces 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 SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las administraciones de atender las peticiones de esta institución, ante la reiteración de la falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021. Esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **SUGERIMOS** que, tras más de 2 años de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de 6 meses, proceda de manera urgente a resolver el correspondiente programa individual de atención, que conforme al art 24 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, solo podrá dictarse de ser confirmatorio de la estimación de la solicitud atendiendo a los efectos del silencio positivo.
4. **RECOMENDAMOS** que, dado lo dispuesto en la atendiendo al Decreto 62/2017, reconozca, en este caso, el derecho a la percepción de los efectos retroactivos de la prestación que correspondan a la persona dependiente, fijando dicho periodo desde el 13/09/2023 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la resolución del programa individual de atención.
5. **RECOMENDAMOS** que implemente las medidas necesarias que permitan el cumplimiento de los plazos legalmente establecidos y de los principios fundamentales propios del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y garantice así los derechos reconocidos a las personas usuarias.

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