

"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** 2500738  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora PIA. Actualización importes.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 18/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500738, en el que se nos comunicaba que el 04/10/2020 a la persona interesada se le aprobó, dada la situación de dependencia que tenía reconocida, un Programa Individual de Atención (PIA) con una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía por un importe de 1119,82 euros mensuales. Tras las subidas experimentadas en el coste de la plaza residencial, el 02/02/2024 se solicitó la actualización del importe de la prestación, pero sigue sin obtener respuesta a dicha solicitud.

Solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información al respecto, y en su respuesta, recibida tras la concesión de una prórroga del plazo inicialmente establecido para contestar, nos informó de lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de D.<sup>a</sup> (...), con fecha 02 de febrero de 2024, presentó una solicitud de revisión del importe de la prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía que tiene reconocida, pero a fecha de emisión de este informe, aún no se ha resuelto dicha solicitud.

En este sentido se comunica que la revisión del importe de las prestaciones vinculadas se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas. En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con esta persona por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución revisando el Programa Individual de Atención en plazo, cabe indicar que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

De este informe dimos traslado a la persona interesada por si estimaba oportuno realizar alegaciones, mostrando su indignación por la respuesta recibida dado que el precio que está pagando de la plaza residencial dista mucho del percibido.

## 2 Conclusiones de la investigación

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

El Decreto 62/2017 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, señala que, conforme a lo dispuesto en el artículo 18.7, la actualización del importe de las prestaciones económicas y de las correspondientes tasas por la prestación de servicios no tendrá carácter de revisión PIA. Por lo tanto, al no haber un plazo específico para ello, regirá el de tres meses, establecido en el artículo 21.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Esta misma Ley 39/2015 declara el silencio administrativo positivo (art. 24), así como la obligación de dictar resolución en plazo (arts. 21. 22 y 23), artículos aplicables al caso que nos ocupa.

También, del contenido de la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, se deduce que todos los expedientes derivados de solicitudes de servicios y prestaciones por motivo de situación de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia, sin que quepa esperar a solicitud alguna por parte de los servicios sociales generales ni a declaración de la dirección general competente.

Por lo que se refiere a la responsabilidad de la tramitación, el artículo 20 de la citada Ley 39/2015, establece que los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten 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.

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.

## 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. **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.
3. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de actualización del importe de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, atendiendo 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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana