

"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 2500763
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Incidencia en prestaciones.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 19/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500763. La persona interesada presentaba una queja por incidencias en el abono de la prestación vinculada al servicio de prevención y promoción de la autonomía personal del menor de edad titular de la queja.

Por Resolución de fecha 27/05/2024 **se le concedió una prestación vinculada al servicio de prevención y promoción de la autonomía personal, por un importe de 313,50€**. Sin embargo, como se habían justificado facturas por un importe inferior, correspondiente a 4 horas mensuales, la cuantía efectiva de la prestación se redujo a 144€.

Con fecha 20/09/2024, se remitió a la Conselleria el nuevo contrato, ampliando a 8 horas mensuales la atención prestada, y la nueva factura que ascendía a 300€, **cantidad acorde con las cuantías máximas que para las Prestaciones Vinculadas al Servicio que recoge la normativa vigente en función de su grado de dependencia y que se le reconocían en la Resolución de fecha 27/05/2024**, aunque el importe final se ajustó a lo justificado en el momento.

El objeto de la queja era que, hasta la fecha, no se había revisado la cuantía de la prestación, y seguía percibiendo el importe correspondiente a 4 horas mensuales cuando, mediante escrito de fecha 20/09/2024, había acreditado el servicio que estaba recibiendo desde el 01/09/2024, correspondiente a las 8 sesiones mensuales que le correspondían.

Por ello, el 25/02/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En particular, solicitábamos información sobre los siguientes extremos:

1. Motivo de que no se hayan actualizado las cuantías de la prestación vinculada al servicio de prevención y promoción de la autonomía personal del menor de edad titular de la queja al nuevo importe, acreditado el 20/09/2024.
2. Fecha prevista para resolver la actualización de la cuantía destinada al servicio de prevención a los nuevos importes acreditados y abonar al interesado los atrasos que pudieran corresponderle.
3. Cualquier otra información que resulte relevante para la tramitación de la queja

Sin embargo, hasta la fecha y superado el plazo establecido, sin que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda haya solicitado una ampliación de plazo, no ha tenido entrada en esta institución el preceptivo informe, dando respuesta a las cuestiones planteadas.

En consecuencia, debemos informar que hemos calificado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en la tramitación de esta queja como no colaboradora, conforme al art. 39.1.a de la Ley 2/2021 que rige el funcionamiento de esta institución.

2 Conclusiones de la investigación

En primer lugar, debemos poner de manifiesto que la falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos ha impedido investigar acerca de las circunstancias que concurren en la presente queja.

De la información aportada por la persona promotora de la queja podemos concluir que sigue sin resolverse la revisión del PIA para adecuar el importe de la prestación vinculada al servicio de prevención y promoción de la autonomía personal del menor de edad titular de la queja a las facturas acreditadas en fecha 20/09/2024, acordes con las cuantías máximas que para las Prestaciones Vinculadas al Servicio se recogen en la normativa vigente para el grado reconocido.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha incurrido en los siguientes incumplimientos:

En relación con el procedimiento de revisión de la situación de dependencia:

- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de la persona interesada (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).

En relación con el procedimiento administrativo:

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas), sin que el elevado número de procedimientos en tramitación ni su tramitación por orden de presentación de solicitudes, exima de este deber.
- Los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la Ley 39/2015).

Se ha incumplido, además, con el deber de las administraciones de colaborar con el Síndic de greuges y dar respuesta en plazo a sus requerimientos de información o documentación relativa a los asuntos planteados.

El incumplimiento de estas obligaciones amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas en situación de dependencia y sus familias.

Con la inactividad de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se han vulnerado los derechos de la persona titular. 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 a los servicios y prestaciones en materia de promoción de la autonomía personal y atención a la situación de dependencia en los términos y plazos establecidos.
- Dado que la persona titular de la queja es un menor de edad, con esta demora se habría vulnerado su derecho a que su interés superior sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que les conciernan.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de dictar una resolución expresa y de notificarla en todos los procedimientos, en el plazo máximo establecido por la normativa reguladora correspondiente.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de colaborar con el Sindic de Greuges y atender sus requerimientos.
3. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de primar en todo momento el superior interés del menor.
4. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la resolución de modificación de los importes de la prestación vinculada al servicio de prevención y promoción de la autonomía personal del menor de edad titular de la queja.
5. **SUGERIMOS** que la resolución incluya los efectos retroactivos correspondientes de la prestación.

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