

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2500905
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 27/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500905, en el que se nos informaba de que la interesada tenía reconocido un grado 2 de dependencia desde el 14/03/2019. Se le asignó un Programa Individual de Atención (PIA) con una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio (SAD). Por agravamiento de su enfermedad, el 16/03/2023 solicitó revisión de grado y mostró su preferencia por una prestación económica de apoyo a cuidador no profesional, rescindiendo el contrato con la empresa prestadora del SAD el 14/04/2023. El 02/05/2024 se le asignó un grado 3 de dependencia.

Sin embargo, a pesar del tiempo transcurrido desde la solicitud de nuevas preferencias, todavía no se ha aprobado el nuevo PIA, por lo que ya hace más de 22 meses que la persona dependiente no percibe ayuda ni prestación alguna.

Por ello, 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 respuesta, la Conselleria nos comunicó lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de D.ª (...), con fecha 20 de abril de 2023, presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia pero, a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 3 de dependencia en resolución de 2 de mayo de 2024, aún no se ha revisado su Programa Individual de Atención (PIA).

En este sentido se comunica que la resolución del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de revisión del PIA 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.

Dado el plazo transcurrido desde que presentó su solicitud, nuestra intención es emitir la resolución de aprobación del Programa Individual de Atención antes del transcurso del primer semestre del año 2025, siempre y cuando el expediente esté completo.

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.

Dimos traslado a la persona interesada del informe para sus alegaciones, si lo estimaba oportuno.

2 Conclusiones de la investigación

El expediente objeto de la queja lleva acumulada una demora de 24 meses desde la presentación de la solicitud de revisión de la situación de dependencia, por lo que es inaceptable la respuesta recibida, previendo la resolución del expediente para el segundo semestre del presente año 2025.

Por todo ello y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

En relación con el procedimiento de revisión del Programa Individual de Atención:

- El plazo de 6 meses para resolver la resolución de revisión PIA desde la solicitud de la persona interesada (artículo 18.4 del Decreto 62/2017).

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).
- Los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la Ley 39/2015).

Asimismo, 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, prevé que todos los expedientes de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia.

Por todo ello, concluimos que 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 la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

El incumplimiento de estas obligaciones aumenta la incertidumbre que genera la falta de resolución. Además, 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. **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 de revisión del programa individual de atención, que resolverá la revisión del PIA con la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales solicitada, contemplando los efectos retroactivos correspondientes, atendiendo que la rescisión del contrato con la empresa prestadora del SAD se produjo el 14/04/2023.

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