

"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 2501043

Materia Servicios sociales

Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 10/03/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, en fecha 29/05/2023 presentó una solicitud para la valoración de su situación de dependencia, reconociéndole el 14/03/2024 un grado 3.

Del mismo modo se nos comunicaba que no se había resuelto su programa individual de atención (en adelante PIA), en el que solicitaba una prestación económica para cuidados en el entorno familiar, que fue solicitada el 29/05/2023.

Por último, se nos informaba que el 26/10/2023 la persona interesada presentó una solicitud de nuevas preferencias en su PIA, una prestación vinculada a los servicios de prevención y promoción.

Por ello, el 12/03/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

Tras solicitar una ampliación de plazo, recibimos el informe de la Conselleria, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 29 de mayo de 2024 se resolvió su Programa Individual de Atención (PIA) una prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción de la autonomía personal con una cuantía mensual de 290,00 euros y efectos desde el 27 de abril de 2024. Esta resolución consta como entregada con fecha 30 de agosto de 2024.

Sobre esta prestación, en las bases de datos de esta Conselleria consta, con fecha de 20 de septiembre de 2024, una orden de pago en concepto de atrasos y desde ese día se han emitido órdenes de pago mensuales por importe de 290,00 euros sin que, a fecha de elaboración de este informe, tengamos conocimiento de que se haya producido ninguna incidencia o devolución.

No obstante, en su solicitud de atención el interesado también solicita una prestación económica para cuidados en el entorno familiar, pero a fecha de emisión de este informe aún no se ha resuelto el Programa Individual de Atención (PIA) que debe reconocerle esa prestación para atender su situación de dependencia.

En este sentido se comunica que la resolución de ampliación 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 ampliación 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.

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.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, cosa que realizó, en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

2 Conclusiones de la investigación

De la documentación obrante en el expediente, se desprende que la persona interesada presentó el 29/05/2023 una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia, siéndole reconocido un Grado 3 mediante resolución de fecha 14/03/2024, no obstante, no se había resuelto la prestación económica para cuidados en el entorno familiar que solicitó.

Por otro lado, el 26/10/2023, la persona interesada presentó una solicitud de nuevas preferencias, una prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción, que se resolvió el 29/05/2024.

En ese sentido 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 Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que establece el procedimiento para el reconocimiento del grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas:

- El plazo máximo de 3 meses para dictar la resolución de grado, desde la fecha de registro de la solicitud en el órgano competente (art. 11.4)
- El plazo máximo de 3 meses desde la fecha de la resolución de grado (14/03/2024) en el que ha de dictarse y notificarse la resolución aprobatoria del PIA (artículo 15.5 del Decreto 62/2017).
- Se ha incumplido el plazo de seis meses para hacer efectivo el correspondiente servicio o prestación, que tendrá efectos desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud inicial (art. 15.6)

En relación con la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- La obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21.2).

- El artículo 29, que establece que los términos y plazos establecidos en la Leyes son obligatorios.

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.

En consecuencia, 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 subjetivo al reconocimiento de la situación de dependencia y al acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

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 el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para eliminar la anormalidad en la tramitación de los expedientes.
2. **SUGERIMOS** que, proceda, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución aprobatoria del PIA de la persona dependiente, respecto a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar.
3. **SUGERIMOS** que la resolución PIA incluya, de conformidad con lo previsto en el artículo 16 del Decreto 62/2017, los efectos retroactivos que pudiesen corresponder a la persona dependiente.

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