

"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 2501136
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora nuevas preferencias.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 13/03/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501136. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución de la solicitud de nuevas preferencias, presentada el 25/07/2024, en la que instaba al reconocimiento de la Prestación Vinculada al Servicio de Atención Residencial.

Por ello, el 18/03/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, remitido a esta institución fuera del plazo establecido, a tal efecto, en la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, la Conselleria expuso, sustancialmente, que, efectivamente, con fecha 25 de julio de 2024 presentó una solicitud de nuevas preferencias instando al reconocimiento de una prestación vinculada a un servicio de atención residencial en lugar de la prestación económica por cuidados en el entorno familiar que tenía reconocida desde el 4 de marzo de 2022, pero que aún no se había emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención (PIA).

La Conselleria señaló que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación y, en este sentido, manifestó que la resolución de revisión del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas.

Por último, al residir la persona que formula la queja en un municipio afectado por la Dana iniciada en la Comunitat Valenciana el 29 de octubre de 2024, hizo constar el acuerdo de tramitación preferente de estos expedientes, indicando expresamente que dicha priorización comprende las resoluciones PIA de prestaciones económicas.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante escrito de fecha 16/05/2025 en el que, sustancialmente, reiteró su queja haciendo hincapié en la demora que llevaba el expediente y la especial circunstancia que concurre al ser residente en municipio afectado por la DANA.

2 Conclusiones de la investigación

Tras todo lo actuado, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

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

- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de nuevas preferencias de la persona interesada, presentada el 25/07/2024 (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).

A estos efectos, se recuerda a la Conselleria el acuerdo de tramitación preferente de los expedientes, como éste, de personas residentes en municipios afectados por la DANA.

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).
- Se han incumplido los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la Ley 39/2015).

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona dependiente. 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 situación de dependencia y acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.

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 informar a esta institución, en el plazo establecido para ello, para remitir al Síndic de Greuges un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivaron la apertura del procedimiento.
2. **ADVERTIMOS** que, conforme a lo establecido en el artículo 39, la falta de colaboración se hará constar en el Informe Anual que emita institución.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.

4. **SUGERIMOS** que, dado que se ha excedido el plazo máximo establecido para la resolución de la solicitud de nuevas preferencias que la interesada realizó el 25/07/2024, proceda, sin más demora, a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del PIA.
5. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya 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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana