

"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 2501206
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 21/03/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501206, en el que se nos comunicaban los siguientes hechos:

- El interesado solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 29/01/2024, mostrando su preferencia por un servicio de teleasistencia avanzada y un servicio de ayuda a domicilio (SAD).
- El 04/06/2024 obtuvo el reconocimiento de un Grado 2 de dependencia.
- El 18/06/2024 se aprobó el Programa Individual de Atención parcialmente, pues sólo se le reconoció el servicio de teleasistencia avanzada.
- El 07/08/2024 solicitó cambio de preferencias, mostrando su opción por una prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

Transcurridos más de 13 meses todavía no se le había asignado la prestación solicitada. Sólo cuenta con la teleasistencia, y no se le reconoció el SAD, en su momento, ni ahora la prestación de cuidador no profesional. Reclamaba urgentemente la última prestación solicitada y los efectos retroactivos.

Por ello, el 21/03/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre la grave demora en aprobar la Resolución PIA completa. Sin embargo, agotado el plazo máximo ampliamente, continuábamos sin recibir la respuesta solicitada.

Según el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando trascurrido el plazo de un mes no se facilite la información o la documentación solicitada. Esta actitud permite al Síndic adoptar una serie de medidas para evidenciar esa mala praxis e intentar reconducir dicha situación. En todo caso, y en cumplimiento del art. 35. 3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39, se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, limitada a los datos aportados por la persona interesada, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- Se ha incumplido el plazo de seis meses para resolver la aprobación del PIA desde la solicitud de la persona interesada (artículo 15.6 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).
- Se ha incumplido el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento para resolver y notificar dicha resolución (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

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. Además, amplía, aún más si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias. La persona dependiente lo es en un grado 2 desde junio de 2024. Han transcurrido, por tanto, 11 meses y continúa sin percibir una prestación económica correspondiente a la dependencia en grado 2 reconocida, con los consiguientes perjuicios. Nos encontramos ante una grave demora en la resolución de este expediente (15 meses desde la solicitud), y sin que la Conselleria competente nos haya trasladado informe ni respuesta alguna.

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 las Administraciones de atender las peticiones de esta institución, ante la reiteración de la falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021. Esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.

4. **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.
5. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales acorde al grado 2 reconocido.
6. **SUGERIMOS** que la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes desde los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia o desde la aprobación de la Resolución de grado si esta se aprobó antes de los seis meses desde la solicitud, como es el caso.

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