

"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 2501221
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

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 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 19/02/2024 presentó una solicitud de revisión de su grado de dependencia, siéndole reconocido un Grado 3 mediante resolución de fecha 17/04/2024. No obstante, no se había resuelto su programa individual de atención (en adelante PIA), una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, adecuándolo al nuevo grado reconocido.

Del mismo modo se nos informaba que el 19/02/2024 presentó una solicitud de nuevas preferencias en su PIA, en el que solicitaba el servicio de atención residencial, y no había obtenido respuesta.

Por ello, el 25/03/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos remitiera un informe sobre este asunto, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

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

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 19 de febrero de 2024 presentó una solicitud de revisión de la 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 17 de abril de 2024, aún no se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA), para actualizar la prestación que tiene reconocida a este Grado.

En este sentido se comunica que la resolución de revisión del PIA de prestación económica 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 esta resolución de revisión del PIA de prestación económica 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.

Por otra parte, constando en su expediente de dependencia como nueva preferencia el servicio de atención residencial, según la instancia presentada con fecha 19 de febrero de 2024, le informamos que por parte de la unidad administrativa competente se está analizando la priorización de centros solicitados y en cuanto exista una plaza disponible que se ajuste a la misma se pondrá en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención.

Dios traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

2 Conclusiones de la investigación

De la documentación obrante en el expediente se desprende que:

- En fecha 19/02/2024 la persona interesada presentó solicitud de revisión de su grado de dependencia.
- En fecha 19/02/2024, la persona interesada, presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando el servicio de atención residencial.
- En fecha 17/04/2024, le reconocen un Grado 3.
- No se había resuelto su PIA adecuándolo la prestación económica que estaba percibiendo al nuevo grado reconocido en fecha 17/04/2024.
- No se había resuelto la solicitud de nuevas preferencias, que fueron presentadas el 19/02/2024.

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 procedimiento de revisión de la situación de dependencia:

- El plazo de 6 meses para resolver el nuevo PIA 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).
- Cuantos **derechos tiene reconocidos** por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a **las personas en situación de dependencia**.

El incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene con la ciudadanía constituye un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora y la falta de respuesta reiteradas a sus necesidades más básicas de atención y cuidados no hace sino incrementar el sufrimiento y dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente.

El acceso a los recursos y prestaciones vinculadas al sistema de atención a la dependencia está orientado a «la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, en un marco de efectiva igualdad de oportunidades» con el objetivo de, entre otros, «proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida». Por el contrario, la privación de estos ya sea por la actuación o por la presunta inactividad de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

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. **RECOMENDAMOS** que, cuando una solicitud se marque como servicio preferente el de servicio de atención residencial (SAR), se establezca un sistema de información inmediato sobre la opción de solicitar una prestación vinculada de garantía, explicando con detalle los requisitos a cumplir, la diferencia de este recurso con el solicitado, en qué consiste dicha prestación de garantía, su coste, y los recursos existentes.

5. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del nuevo programa individual de atención, de la persona interesada.
6. **SUGERIMOS** que en la Resolución del PIA se incluyan 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