

"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 2501259
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 25/03/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501259, en el que se nos comunicaba que el 18/09/2024 el interesado solicitó nuevas preferencias en el programa Individual de Atención (PIA) en su expediente de dependencia, concretamente, una prestación económica para cuidados en el entorno familiar. Tiene reconocido un grado 2 de dependencia desde el 09/04/2024, concedido tras haber solicitado una revisión del grado el 28/12/2023.

El 05/07/2024 se le aprobó un PIA con una prestación económica vinculada al servicio de atención domiciliaria, con un importe de 465 euros, aunque rechazó dicho servicio antes de que fuera efectivo.

El 08/04/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de Moncofa que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El Ayuntamiento nos trasladó la siguiente información:

Que el interesado presentó con registro de entrada 2024-E-RC-5034 de fecha 18/09/24 12:08 la solicitud de nuevas preferencias de servicios o prestaciones, ampliación o revisión del PIA, donde solicita el cambio de recurso a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

Que el 23/09/2024 se sube al aplicativo ADA la documentación presentada por el interesado.

Que el 27/09/2024 la funcionaria que suscribe el informe, realiza el informe técnico necesario para el cambio de recurso, considerando favorable el cambio de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio al recurso a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

Que la entidad local ha realizado todos los trámites correspondientes para la resolución del PIA.

Que en el aplicativo ADA aparece el documento de nuevas preferencias como comprobado por Conselleria, pero sin existir una nueva resolución PIA por cambio de recurso. No existe ninguna incidencia en el expediente del interesado.

Tras solicitar una ampliación de plazo, tuvo entrada el informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, indicando sustancialmente que no se había resuelto la resolución de revisión del PIA; sin prever fecha para ello. Además, recordó que la resolución de revisión del Programa Individual de Atención 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. En cuanto a las causas

que han impedido que se haya emitido la resolución de la revisión del grado de dependencia en plazo, indicó que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

Dimos traslado de ambos informes a la persona interesada, la cual insistió en la necesidad de aprobar un nuevo PIA dado que no podía hacer frente económicamente a SAD dado que debía adelantar un dinero.

2 Conclusiones de la investigación

El expediente objeto de la queja lleva acumulada una demora de más de 7 meses desde la presentación de la solicitud de revisión del PIA, sin ni siquiera prever una fecha para su resolución, por lo que continúa esperando el reconocimiento del derecho a una prestación económica de apoyo a cuidador no profesional, sustitutiva del servicio de atención domiciliaria que tenía reconocido y al que renunció acceder.

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, d 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), acumulando ya 15 meses de demora.

En relación con el procedimiento administrativo:

- 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.

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, atendiendo la preferencia solicitada, y contemplando 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