

"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 2501283
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 26/03/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501283. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver el programa Individual de Atención (PIA).

Según la información aportada a la queja:

- Presentó solicitud de reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas el 09/11/2023, obteniendo resolución de grado 1 el 18/12/2023.
- El 02/08/2024 solicitó revisión de grado, que fue resuelta por la Conselleria el 07/02/2025, asignándole el grado 3.
- Por otro lado, el 01/03/2024 recibió resolución aprobatoria del servicio de teleasistencia avanzada, servicio que no se ha podido iniciar debido a la enfermedad de Alzheimer por la cual se encuentra afectada.
- La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no ha resuelto respecto de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar solicitada juntamente con la teleasistencia.
- El 07/02/2025 presentó nuevas preferencias en Programa Individual de Atención, solicitando el servicio de atención residencial.

Por ello, el 28/04/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos enviara un informe sobre este asunto en el plazo de un mes.

El 12/06/2025, tras haber solicitado una ampliación de dicho plazo, registramos la entrada del informe solicitado, en el cual la Administración indicaba expresamente:

según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 2 de agosto 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 por resolución de 7 de febrero de 2025, aún no se ha resuelto la revisión del Programa Individual de Atención (PIA) que debe concederle el servicio de atención residencial para atender su situación de dependencia

En este sentido se comunica que la resolución del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas

La respuesta recibida omite información relativa a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar solicitada desde el inicio del expediente, el 09/11/2023, así como la actualización en su cuantía que debería haber resuelto de la misma tras el incremento a grado 3.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada indicaba precisamente esta cuestión: la falta de resolución del Programa Individual de Atención inicialmente solicitado.

2 Conclusiones de la investigación

La información obtenida en la tramitación de la presente queja indica que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no solo no ha resuelto respecto de las nuevas preferencias del Programa Individual de Atención solicitado el 07/02/2025, sino que ni tan siquiera ha emitido la resolución respecto al Programa Individual de Atención inicial en el que la persona solicitó la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y a los posteriores cambios en el importe derivados del incremento de grado 1 a grado 3.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

En relación con el 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 de 6 meses para resolver el PIA desde la solicitud inicial de la persona interesada.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA en relación con la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

En relación con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- Se han incumplido la obligatoriedad de los términos y plazos establecidos en las leyes.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona en situación de dependencia. 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 el 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 EL DEBER LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** que, dado que se ha excedido ampliamente el plazo máximo establecido para la resolución del Programa Individual de Atención solicitado, y estando pendiente la revisión del mismo proceda a emitir y notificar, con carácter urgente, la correspondiente Resolución de revisión del PIA, resolviendo sobre su derecho a la prestación económica solicitada.
3. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.
4. **RECOMENDAMOS** que, atendiendo a las demoras producidas en el expediente, resuelva a la mayor brevedad posible las nuevas preferencias en el Programa Individual de Atención por las cuales se solicita el servicio de atención residencial.

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