

"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 2501321
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 28/03/2025 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 titular, en fecha 06/06/2024 presentó una solicitud de revisión de su grado de dependencia, el 05/12/2024 le reconocieron un Grado 3 (anteriormente tenía reconocida un Grado 1).

Teniendo reconocida, la persona interesada, una prestación económica para cuidados en el entorno familiar, no se había actualizado al grado 3 que le fue reconocido.

Respecto a una prestación económica vinculada al centro de día, que según manifiesta la persona interesada también tiene reconocida, había solicitado un aumento del importe de la misma el 20/01/2025 y no había recibido respuesta.

Por ello, el 17/04/2025 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 del plazo inicialmente concedido, recibimos el informe de la Conselleria, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 6 de junio 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 mediante resolución de 5 de diciembre de 2024 y se ha resuelto en fecha 1 de junio de 2025 la revisión de su Programa Individual de Atención en el que se le reconoce la actualización del importe de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales al nuevo grado, con una cuantía mensual de 455,40 euros y fecha de efectos desde el 5 de diciembre de 2024; sin embargo todavía no se ha emitido resolución sobre el segundo recurso solicitado (prestación económica vinculada al servicio de centro de día).

En relación a la actualización de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales reconocida, se informa que tras la aprobación de una resolución, se realizan diferentes gestiones contables y administrativas relacionadas con las fases de ordenación del gasto y de ordenación del pago –según lo dispuesto en la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de Hacienda Pública, del Sector Público

Instrumental y de Subvenciones y su normativa de desarrollo– previas a la materialización del pago. En este sentido se informa que actualmente las unidades administrativas competentes están realizando dichas gestiones, por lo que el abono de la actualización de la prestación reconocida se iniciará a la mayor brevedad posible.

Con respecto al punto 3, según consta en el expediente de (...), en fecha 5 de febrero de 2024 presentó una solicitud de nuevas preferencias en la que incluyó la solicitud de la prestación vinculada al servicio de centro de día; pero a fecha de emisión de este informe, aunque la interesada ha aportado diversa documentación relacionada con este servicio, todavía no se ha emitido resolución que reconozca esta prestación y, si procede, los efectos retroactivos que correspondan.

En este sentido se comunica que las resoluciones de reconocimiento y revisión del Programa Individual de Atención, si procede, se realizan por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de revisión del PIA 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

Dimos 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 06/06/2024 la persona interesada presentó solicitud de revisión de su grado de dependencia.
- En fecha 05/12/2024, le reconocen un Grado 3.
- En fecha 01/06/2025 se había resuelto el PIA de la persona interesada respecto a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar.
- En fecha 05/02/2024 la persona interesada presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando una prestación económica vinculada al servicio de centro de día.
- No se habían resuelto las nuevas preferencias solicitadas.

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