

"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 2501509
Materia Servicios sociales
Asunto Actualización Prestación Económica Individual.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 10/04/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En fecha 12/02/2024 la persona interesada presentó un escrito, en el que solicitaba una actualización del importe de la prestación que recibe, pero no había obtenido respuesta.

Por ello, el 16/04/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En fecha 05/06/2025, fuera del plazo concedido, recibimos el informe solicitado, en el que la Conselleria nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre (...), con fecha 29 de febrero de 2024, presentó una solicitud de revisión de su Programa Individual de Atención (PIA), solicitando una revisión de la cuantía de la prestación económica que recibe.

Por Orden de servicio 1/2024 de esta Dirección General se ha acordado –por la concurrencia de circunstancias singulares y razones de interés público, social y humanitario– la preferencia en la tramitación en los expedientes de dependencia de las personas residentes en los municipios que, como el suyo, se han visto afectados por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) iniciada en la Comunitat Valenciana el 29 de octubre de 2024.

La fase de instrucción de esta solicitud ya ha finalizado por lo que la correspondiente resolución de revisión del PIA se emitirá a la mayor brevedad posible.

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

Quisiéramos informar que la demora en remitir el informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

A la vista del informe facilitado, el 24/07/2025 solicitamos un nuevo informe a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda para que nos informase acerca de cuando resolverá la solicitud que fue presentada el 12/02/2024.

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud del informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 30/07/2025; no obstante, el Síndic de Greuges no lo había recibido.

La falta de remisión de la oportuna respuesta, por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

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 que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado se extrae que la Conselleria está tramitando la solicitud de aumento de la prestación como una revisión del Programa Individual de Atención. Sin embargo, teniendo en cuenta que, en este caso, no hay aumento de horas del servicio, sino tan solo de la cuantía, se están incumpliendo los siguientes preceptos:

- El artículo 18 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, que, expresamente, establece que la actualización del importe de las prestaciones económicas y de las correspondientes tasas por la prestación de servicios no tendrá carácter de revisión PIA.
- El plazo de resolución establecido en el artículo 21.3 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, dado que, no revistiendo carácter de revisión del PIA y, por lo tanto, no estando fijado el plazo máximo de resolución de la solicitud, éste será de 3 meses.

Concluimos, por tanto, que se han vulnerado los siguientes derechos de la persona dependiente:

- El derecho a una buena Administración, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se resuelvan 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 mejora en la cuantía de la prestación económica vinculada a un servicio de prevención de la situación de dependencia y promoción de la autonomía personal.

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 colaborar con el Síndic de Greuges y atender a sus requerimientos de información.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo de 3 meses los expedientes de revisión de cuantía de la Prestación, conforme a lo establecido en el artículo 21.3 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
3. **SUGERIMOS** que, sin más demora, proceda a emitir la resolución de la solicitud de aumento de la prestación económica vinculada a un servicio de prevención de la situación de dependencia y promoción de la autonomía personal, que fue presentada en febrero de 2024.

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