

"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 2502158
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora reactivación expediente.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 02/06/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502158. En él, la persona interesada presentaba una queja por la demora en la resolución de la solicitud de reactivación del expediente de dependencia de su hija.

Del escrito de queja y de la documentación remitida a esta institución se extraía que la persona en situación de dependencia tenía reconocida la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar, por Resolución PIA de 17/01/2019. No obstante, según manifestó su madre en el escrito de queja, "tuvo un brote psicótico y renunció a la dependencia".

Por ello, en septiembre de 2023 solicitaron la reactivación del expediente y, con fecha 06/10/2023, recibieron un requerimiento de la Administración para que aportaran documento de Petición de Nuevas Preferencias, debidamente cumplimentado; documento que aportaron con fecha 11/12/2023.

Por ello, el 16/06/2025 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 su informe, la Conselleria expuso, en resumen, que, según constaba en el expediente, con fecha 20 de noviembre de 2018 se le reconoció un GRADO 1 de dependencia, con fecha 11 de enero de 2019 se resolvió el Programa Individual de Atención (PIA), reconociéndole el derecho a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y, con fecha 25 de julio de 2023, se emitió resolución de renuncia al Programa Individual de Atención (PIA) de prestación económica para cuidados en el entorno familiar que tenía reconocido.

La Conselleria señaló que, posteriormente, con fecha 11 de septiembre de 2023, presentó una solicitud de reactivación de la situación de dependencia, pero que aún no se había resuelto la revisión del Programa Individual de Atención (PIA) de acuerdo a su solicitud de preferencias (prestación económica para cuidados en el entorno familiar).

En este sentido se indicaba que la resolución de revisión del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas y, con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud, se nos comunicó que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no era posible indicarla.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución.

2 Conclusiones de la investigación

Tras todo lo actuado, se extrae que, habiendo transcurrido en exceso el plazo máximo establecido para la resolución de la solicitud de reactivación del expediente, conforme a las nuevas preferencias manifestadas por la persona en situación de dependencia, la Administración no ha emitido aún la resolución de revisión del PIA. En consecuencia, 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 la revisión del PIA desde la solicitud de reactivación del expediente, de fecha 11/09/2023.

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 ha 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 situación de dependencia y acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.

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 dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud de nuevas preferencias (11/09/2023) y atendiendo a que la persona en situación de dependencia no tiene reconocido en la actualidad servicio o prestación alguna, proceda de manera urgente a emitir y notificarle la correspondiente Resolución de revisión del PIA.
3. **SUGERIMOS** que la Resolución PIA incluya 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