

"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 2502186
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación. Revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 03/06/2025 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 comunicaba que la persona interesada, en fecha 11/10/2023 presentó una solicitud para la revisión de su situación de dependencia, siéndole reconocido un Grado 3 (anteriormente tenía un grado 1) mediante resolución de 10/01/2024, pero no se había resuelto su programa individual de atención (en adelante PIA), adecuándolo al nuevo grado.

Del mismo modo, se nos informaba que el 04/04/2024, la persona interesada, presentó una solicitud de nuevas preferencias en su PIA, y no había obtenido respuesta.

Por ello, el 06/06/2025 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 de plazo, recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en el que nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 11 de octubre de 2023 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 en resolución de 10 de enero de 2024 y mediante resolución de 1 de junio de 2025 se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) para actualizar la prestación económica para cuidados en el entorno familiar que tenía reconocida a este Grado, con una cuantía de 455,40 euros y fecha de efectos de 10 de enero de 2024; no obstante, aún no se ha resuelto la revisión de su PIA para atender su solicitud de nuevas preferencias del 4 de abril de 2024 (prestación vinculada al servicio de atención residencial).

En este sentido se comunica que la resolución de revisión del PIA de prestación económica 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 según la normativa vigente.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido esta resolución de revisión del PIA de prestación económica 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.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Por último, en relación a la revisión del Programa Individual de Atención (PIA) que mediante resolución de 1 de junio de 2025 ha actualizado la prestación económica para cuidados en el entorno familiar que tenía reconocida el interesado al Grado 3, se informa que en las bases de datos de esta Conselleria consta, con fecha de 16 de junio de 2025 una orden de pago en concepto de atrasos de 4608,36 euros y una orden de pago mensual por importe de 455,40 euros sin que, a fecha de elaboración de este informe, tengamos conocimiento de que se haya producido ninguna incidencia o devolución.

Dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó, en el sentido de comunicarnos que ha recibido el pago mencionado por la Conselleria en su informe respecto a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar, pero no se ha resuelto las nuevas preferencias.

2 Conclusiones de la investigación

De la documentación obrante en el expediente se desprende que:

- En fecha 11/10/2023, la persona interesada presentó una solicitud para la revisión de su situación de dependencia.
- En fecha 10/01/2024 le reconocieron un Grado 3.
- En fecha 04/04/2024, la persona interesada presenta una solicitud de nuevas preferencias, instando una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial.
- No se había resuelto su solicitud de nuevas preferencias.

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 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 de la persona interesada.

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.

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 gran 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