

"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 2503517
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Actualización prestaciones. Demora.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 16/09/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503517, en el que se nos comunicaba que el interesado, que tiene reconocido un grado 2 de dependencia, percibe una prestación económica vinculada al servicio de promoción de la autonomía personal por un importe de 360 euros al mes. Sin embargo, el pasado 31/01/2025 se dio de baja en el centro al que asistía a las terapias y desde el 01/02/2025 asiste a un centro distinto con un gasto acreditado de 480 euros al mes por los servicios que recibe.

Por ello, el 03/02/2025 solicitó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda la actualización de la prestación que percibe, y que por su grado le corresponde, y que debería ascender a 445,30 euros mensuales. No había recibido respuesta alguna a dicha solicitud transcurridos 7 meses.

Por ello, 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, remitido a esta institución después de haber solicitado la ampliación del plazo inicialmente previsto para su emisión, la Conselleria expuso lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de D. (...), con fecha 3 de febrero de 2025 presentó una solicitud de actualización con el fin de incrementar el importe de la Prestación económica vinculada al Servicio de prevención de la situación de dependencia y promoción de la autonomía personal concedida en el Programa Individual de Atención del interesado (PIA) de fecha 12 de abril de 2023 con una cuantía mensual de 360 euros en función del Grado 2 de dependencia reconocido y del importe justificado como pago del servicio.

Se comunica que la resolución de revisión del PIA 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 de acuerdo con la normativa vigente.

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.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud se comunica, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones como así hizo, reiterando su intención inicial y comunicándonos que continúa percibiendo 360 euros/mes y no el importe solicitado la que tiene derecho.

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado se extrae que no se ha producido la actualización y revisión de la prestación económica de dependencia que el interesado tiene reconocida, a pesar de haber acreditado que está asumiendo un mayor gasto que podría paliarse con la revisión de la prestación.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, entendemos que:

- El Decreto 62/2017 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, señala que, conforme a lo dispuesto en el artículo 18.7, la actualización del importe de las prestaciones económicas y de las correspondientes tasas por la prestación de servicios no tendrá carácter de revisión PIA. Por lo tanto, al no haber un plazo específico para ello, regirá el de tres meses, establecido en el artículo 21.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Esta misma Ley 39/2015 declara el silencio administrativo positivo (art. 24), así como la obligación de dictar resolución en plazo (arts. 21. 22 y 23), artículos aplicables al caso que nos ocupa.
- También, del contenido de 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, se deduce que todos los expedientes derivados de solicitudes de servicios y prestaciones por motivo de situación de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia, sin que quepa esperar a solicitud alguna por parte de los servicios sociales generales ni a declaración de la dirección general competente.
- Por lo que se refiere a la responsabilidad de la tramitación, el artículo 20 de la citada Ley 39/2015, establece que los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

Toda la ciudadanía tiene derecho a que las Administraciones públicas traten sus asuntos en un plazo razonable y a gozar de servicios públicos de calidad (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 incumplimiento de estas obligaciones aumenta la incertidumbre que genera la falta de resolución, y amplía, aún más si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.

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. **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.
3. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de actualización del importe de la prestación económica vinculada al servicio de promoción de la autonomía personal, atendiendo 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