

"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

Queixa 2502882
Matèria Serveis socials
Assumpte Dependència. Demora tramitació.

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

El 23/07/2025 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa indicat més amunt.

En l'escrit se'ns comunicava que, en data 29/01/2024, la persona interessada va presentar una sol·licitud de revisió de la seua situació de dependència. El 12/09/2024 li van reconèixer un grau 3; no obstant això, no s'havia resolt el seu programa individual d'atenció (d'ara en avant, PIA).

De la mateixa manera, ens comunicava que el 22/05/2024 va presentar una sol·licitud de noves preferències i acreditava la seua presentació en la data esmentada.

En els informes que ha remés la Conselleria a esta institució se'ns comunicava que les noves preferències van ser presentades el 22/05/2025, sense acreditar-ho.

Atés l'informe remés, sol·licitarem un nou informe a la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància perquè ens responguera sobre les qüestions següents:

- Estat de l'expedient de la persona interessada.
- Raons de la demora a resoldre les noves preferències que van ser presentades el 22/05/2024 (s'adjunta còpia) i data en què es resoldrà.
- Raons per les quals diu que les noves preferències van ser presentades el 22/05/2025, quan van ser presentades el 22/05/2024.

Després de sol·licitar una ampliació del termini inicialment concedit, rebérem l'informe de la Conselleria, en el qual ens comunicava el següent:

En contestació a la resolució de nova petició d'informe remesa per eixa Institució s'informa que, es va revisar la seua situació de dependència i se'l va reconèixer un GRAU 3, per resolució de 12 de setembre de 2024, no obstant això, encara no s'ha resolt la revisió del Programa Individual d'Atenció (PIA) que adeqüe la prestació per a cures en l'entorn familiar i suport a cuidadors no professionals que percep al nou grau reconegut.

La resolució del PIA es realitza per orde cronològic de presentació de sol·licituds completes, garantint el reconeixement dels efectes retroactius que pogueren correspondre segons la normativa vigent.

Respecte a les noves preferències sol·licitades el 22 de maig de 2024 (no 22 de maig de

2025 que constava per error en l'anterior informe), indicar que per resolució de 14 de gener de 2026 s'ha resolt concedir una prestació econòmica vinculada als serveis de prevenció de la situació de dependència i promoció de l'autonomia personal d'Estimulació cognitiva, per import de 747, 25 euros, a la qual cal deduir la quantia que percep per complement de gran invalidesa, resultant una quantia efectiva de 290 euros. Es reconeixen efectes retroactius des del 23 de novembre de 2024.

Quant a les causes que han impedit que s'haja emés la resolució del PIA en termini, cal indicar que la demora es deu a l'elevat nombre de procediments de reconeixement o revisió de la situació de dependència en tramitació.

Vam donar trasllat de l'informe a la persona interessada perquè, si ho considerava oportú, presentara escrit d'al·legacions, cosa que va fer, en el sentit de ratificar-se en l'escrit inicial de queixa.

2 Conclusions de la investigació

De la documentació que consta en l'expedient es desprén que:

- En data 29/01/2024 la persona interessada va presentar una sol·licitud de revisió de grau de dependència.
- En data 22/05/2024, la persona interessada va presentar una sol·licitud de noves preferències i instava una prestació econòmica vinculada al servei de promoció i prevenció.
- En data 12/09/2024 es va reconèixer a la persona interessada un grau 3.
- En data 14/01/2026 s'ha resolt la sol·licitud de noves preferències presentades el 22/05/2024.
- No s'ha resolt el PIA que tenia reconegut i ni adequat al nou grau reconegut.

Després de totes les actuacions dutes a terme, concloem que l'Administració investigada ha incomplert els terminis establerts per a la tramitació i la resolució del nou programa individual d'atenció de la persona interessada, i adequant-lo al nou grau reconegut mitjançant resolució de 12/09/2024; per tant, ha incomplert, entre altres, els preceptes següents:

En relació amb el Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, pel qual s'estableix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques:

- S'ha incomplert amb el termini de sis mesos per a resoldre el PIA de la persona interessada.

En relació amb la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques:

- S'ha incomplert l'obligació de dictar resolució expressa i notificar-la en el termini màxim establert en la norma reguladora del procediment corresponent.

- S'ha incomplert l'obligatorietat dels termes i terminis establits en les lleis.

Per tot això, concloem que s'han vulnerat els drets de la persona titular. En concret:

- El dret a una bona administració, segons el qual els ciutadans tenen dret que els seus assumptes es tramiten en un termini raonable (article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea).
- Tots els drets que tenen reconeguts per la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

L'incompliment de les obligacions que l'Administració té amb la ciutadania constituïx un major perjudici, encara més si és possible, quan es tracta de persones en situació d'especial vulnerabilitat, entre les quals estan les persones dependents. La demora i la falta de resposta reiterades a les seues necessitats més bàsiques d'atenció i cures no fan sinó incrementar el patiment i les dificultats que han d'afrontar diàriament.

L'accés als recursos i les prestacions vinculades al sistema d'atenció a la dependència està orientat a «la consecució d'una millor qualitat de vida i autonomia personal, en un marc d'efectiva igualtat d'oportunitats» amb l'objectiu, entre altres, de «proporcionar un tracte digne en tots els àmbits de la seua vida». Per contra, la privació d'estos, siga per l'actuació o per la presumpta inactivitat de l'Administració, els impedeix el gaudi ple de tals drets i afecta directament el seu benestar i les seues necessitats vitals.

3 Consideracions a l'Administració

Per tot això, formulem les consideracions següents:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIS SOCIALS, FAMÍLIA I INFÀNCIA:

1. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de resoldre i notificar dins del termini corresponent, d'acord amb el procediment legalment establert.
2. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** d'emetre d'ofici el certificat d'eficàcia del silenci administratiu de la sol·licitud.
3. **RECOMANEM** que revise i avalue el procediment tècnic administratiu actualment implantat per a la resolució d'expedients de dependència, i també les dotacions pressupostàries necessàries per a complir la legislació aplicable.
4. **SUGGERIM** que, de manera URGENT, emeta la corresponent resolució del nou programa individual d'atenció de la persona interessada.
5. **SUGGERIM** que la Resolució del PIA incloga els efectes retroactius corresponents

Segons la llei que regula esta institució, les administracions a les quals van dirigides les nostres consideracions hauran d'enviar-nos, en el **termini màxim d'un mes**, un informe on manifestaran si accepten estes consideracions. Si les accepten, hauran d'indicar les mesures que adoptaran per a complir-les. Si no les accepten, hauran de justificar la seua resposta.

Finalment, esta Resolució es notificarà a totes les parts i es publicarà en www.elsindic.com/va/actuacions/.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana