

"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 2503679
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Revisión PIA. Incidencia prestaciones

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 25/09/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503679, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se nos relataban los siguientes hechos:

- La persona interesada solicitó la revisión de su situación de dependencia el 08/03/2023, pues tenía un grado 2 y su estado de salud se había agravado. Tenía reconocido un Programa Individual de Atención (PIA) con una prestación económica vinculada al servicio de ayuda domiciliaria (PEVSAD), acorde al grado 2, desde el 01/03/2023.
- La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda resolvió su nuevo grado de dependencia, un grado 3, el 17/10/2023. Sin embargo, no se había resuelto el nuevo PIA acorde con dicho grado.
- Ante la demora en resolver el nuevo PIA, la interesada llegó a solicitar nuevas preferencias, un servicio de atención residencial, pero cuando el 03/02/2025 le ofrecen el acceso a una plaza residencial decide no aceptarla manifestando que desea continuar viviendo en su casa y ser atendida allí con el servicio de ayuda a domicilio.
- Sin embargo, desde febrero de 2025, cuando rechazó en plazo y formalmente la plaza residencial, la Conselleria dejó de abonarle la PEVSAD, a pesar de que en ningún momento había rescindido el contrato con la empresa y ha seguido pagando dichos servicios.
- Ante la suspensión de la prestación económica vinculada al SAD, el 13/02/2025 volvió a solicitarla, pidiendo que se le reconociera de nuevo su derecho y acorde al grado 3 alcanzado, y que se atendieran los efectos retroactivos correspondientes.
- Ha reclamado y puesto en conocimiento de la Conselleria esta situación, pero no recibe respuesta.
- La interesada firmó un nuevo contrato con la empresa del SAD, acorde al grado 3, el 11/07/2024, y lo remitió a la Conselleria el 16/07/2024, acreditando el gasto mensual de 840 euros, importe que está costeando sin la ayuda de la administración.

Solicitamos información a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y nos comunicó lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de D.^a(...) , con fecha 8 de marzo de 2023 presentó una solicitud de revisión de la situación de dependencia, en resolución de 17 de octubre de 2023 se le reconoció un GRADO 3 de dependencia y con fecha 3 de febrero de 2025 se resolvió la revisión de su Programa Individual de Atención, reconociéndole el derecho al Servicio de Atención Residencial. Sobre esta resolución constan en el expediente una diligencia de aceptación del servicio con fecha 3 de febrero de 2025 y una comunicación con fecha 6 de febrero de 2025 de baja voluntaria y renuncia a la plaza concedida el 3 de febrero de 2025.

Como consecuencia de esta resolución de reconocimiento del Servicio de Atención Residencial, con fecha 3 de febrero de 2025 y de forma automática al tratarse de dos recursos incompatibles, se produce la baja de la prestación económica vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio que la interesada tenía reconocida acorde al grado 2 desde el 1 de marzo de 2023 y sobre la que aún no se había resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) en lo relativo a la actualización del importe de esta prestación, adecuándolo al nuevo grado 3 reconocido. Hay que añadir que con fecha 13 de febrero de 2025 consta una solicitud de nuevas preferencias en la cual ha vuelto a ser solicitada esta prestación económica vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio.

En este sentido, se informa que, a fecha de emisión de este informe, esta revisión del PIA dirigida a reconocer los efectos retroactivos relacionados con esta prestación económica vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio se encuentra pendiente de resolver por parte del departamento competente, que resolverá según orden cronológico de expedientes completos, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con los interesados por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta revisión, 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.

Sin embargo, en sus alegaciones, la interesada insistía en que en ningún momento se aceptó la propuesta PIA con el Servicio de Atención Residencial por lo que no debía haberse dado de baja la prestación económica vinculada al SAD. Renunció a dicha Propuesta en tiempo y forma por lo que estima que debería de haber continuado recibiendo la prestación y la Conselleria debía de haber aprobado un nuevo PIA adecuando dicha prestación (PEVSAD) al grado 3 reconocido en octubre de 2023.

La actuación de la Conselleria había provocado la suspensión de la prestación, debiendo abonar el coste del SAD a su cargo desde entonces.

Por tanto, el 01/12/2025 solicitamos a la entonces Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un nuevo informe. En particular, solicitamos de forma reiterada información concreta sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

- ¿Por qué motivos se suspende la prestación económica vinculada al SAD si no se había aceptado el servicio de atención residencial?
- ¿Cuándo prevé aprobar una nueva resolución PIA con la PEVSAD atendiendo al grado 3 y reconociendo los efectos retroactivos correspondientes?
- ¿Por qué no ha dado respuesta a las reclamaciones presentadas por la interesada?
- ¿Estima que la actuación de la administración fue correcta en este caso?, ¿cabe resolver con mayor urgencia el nuevo PIA dadas las características del caso?
- Aporte aquella información que contribuya a clarificar o dar respuestas a los hechos objeto de queja.

Sin embargo, agotado el plazo máximo dado para responder no habíamos obtenido respuesta. Esta circunstancia constituye una falta de colaboración con esta institución, a tenor de lo dispuesto en el artículo 39.1.a) de la ley que la regula.

2 Conclusiones de la investigación

El expediente objeto de la queja lleva acumulado una demora de 11 meses desde que la interesada solicitó de nuevo que se restituyera el pago de la prestación que percibía (PEVSAD) pero ahora ya acorde al nuevo grado de dependencia, grado 3, reconocido el 17/10/2023.

No podemos dejar de insistir en que la interesada había rechazado el 06/02/2025 la propuesta o el PIA con un Servicio de Atención Residencial recibida el 03/02/2025. Dado que hay un margen temporal para aceptar el PIA o, en todo caso, para ingresar en el centro residencial, y si no se efectúa queda sin efecto, la Conselleria debería haber restituido de inmediato la prestación extinguida para que la persona dependiente no hubiese permanecido ni un mes sin percibir la ayuda.

La interesada rechazó el PIA de SAR a los 3 días de su aprobación y solicitó de nuevo la prestación anterior a los 10 días, el 13/02/2025. Desde el mes de febrero de 2025 no percibe la ayuda de PEVSAD ni siquiera por el grado 1, a pesar de que desde octubre de 2023 tiene un grado 3.

Por todo ello y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular.

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:**

- El plazo de 6 meses para resolver la resolución de revisión PIA desde la solicitud de la persona interesada.

En relación con la **Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:**

- La obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- Los términos y plazos establecidos en las leyes.

Por tanto, y en consecuencia, queda violado 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), y el derecho a la 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, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las Administraciones de atender las peticiones de esta institución, ante la reiteración de la falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021. Esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
4. **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.

5. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, atendiendo la preferencia solicitada, y contemplando los efectos retroactivos correspondientes dado el nuevo grado alcanzado.

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