

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

<b>Queja</b>	<b>2403314</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia. Demora revisión PIA. No actualización prestaciones

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 05/09/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2403314, en el que se nos comunicaban los siguientes hechos en relación con el expediente de dependencia de la interesada, con domicilio en Alfafar (Valencia):

- El 18/04/2018 se le reconoció un Grado 1 de dependencia.
- El 31/08/2018 se aprobó su PIA con una Prestación económica vinculada al servicio de atención domiciliaria con un importe de 250 euros mensuales.
- El 20/06/2022 solicitó la revisión de grado por agravamiento, y el 23/08/2022 se le reconoce un Grado 2 de dependencia.
- El 18/11/2022 se revisa el PIA, ajustándose al nuevo grado, y se aprueba concederle 389 euros mensuales. Sin embargo, continuó percibiendo 250 euros.
- El 26/10/2023 solicitó revisión del grado de dependencia por agravamiento, y el 25/03/2024 se le reconoce un Grado 3 de dependencia.
- En el momento de presentar esta queja, la interesada continúa percibiendo 250 euros mensuales; por lo que no se hizo efectiva la Resolución PIA al pasar al Grado 2 ni se ha aprobado todavía la nueva revisión PIA acorde con el Grado 3. Además, ni siquiera la cantidad que percibe se ha actualizado a 300 euros/mes; aunque hace tiempo que debía cobrar lo fijado para el grado 2 y, posteriormente, para el grado 3.

Por ello, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos remitiera un informe sobre este asunto. La Conselleria solicitó una ampliación del plazo para responder que se le concedió.

En su informe, la Conselleria nos comunicó lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de D.<sup>a</sup> (...), (Alfafar), con fecha 18 de noviembre de 2022, se resolvió la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) en la que se le reconoce el derecho a una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio correspondiente al Grado 2 de dependencia, con una intensidad horaria de 31 horas/mes y efectos desde el día 1 de enero de 2024, fecha en la que la interesada ha acreditado que empezó a recibir el servicio de ayuda a domicilio ajustado a la intensidad horaria aprobada.

Por lo tanto, tras recibir la documentación que acredita la contratación del servicio, la prestación económica ya se ha activado. Después de esto se realizan diferentes gestiones contables y administrativas relacionadas con las fases de ordenación del gasto y de ordenación del pago –según lo dispuesto en la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones y su normativa de desarrollo– previas a la materialización del pago. En este sentido se informa que actualmente las unidades administrativas competentes están realizando dichas gestiones (proceso de fiscalización), por lo que el abono de la prestación según el nuevo importe se iniciará a la mayor brevedad posible.

Por otra parte según consta en el expediente, con fecha 26 de octubre de 2023, D.<sup>a</sup> (...) presentó una solicitud de revisión por agravamiento 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 25 de marzo de 2024, aún no se ha resuelto la revisión de su PIA para actualizar la prestación económica a este Grado.

(...)

Además, nos comunicó que la resolución de revisión del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, y que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

Asimismo, añadió que por Orden de servicio 1/2024 de la Dirección General de Dependencia se había acordado – por la concurrencia de circunstancias singulares y razones de interés público, social y humanitario– la preferencia en la tramitación en los expedientes de dependencia de las personas residentes en los municipios que, como era este caso, se habían visto afectados por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) iniciada en la Comunitat Valenciana el 29 de octubre de 2024.

Dado el tiempo transcurrido desde que solicitamos este informe, y al no aportar ninguna novedad a los datos referidos por la persona interesada, optamos por obviar el trámite de audiencia de este informe y emitir la presente resolución de consideraciones.

## 2 Conclusiones de la investigación

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

Con relación al 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 han producido los siguientes incumplimientos:

- Se ha incumplido el plazo de tres meses para resolver el programa individual de atención desde la Resolución de grado (art. 15.5), dado que han transcurrido 8 meses desde que se aprobó la Resolución que le asignaba un Grado 3 de dependencia.
- Se ha incumplido el plazo de seis meses para hacer efectivo el correspondiente servicio o prestación, que tendrá efectos desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud inicial (artículo 15.6), pues han transcurrido más de 10 meses desde que se solicitó la revisión de grado por agravamiento.

Además, con relación a la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, es oportuno recordar:

- Que los términos y plazos establecidos en las leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos (artículo 29).

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.

Tampoco la Conselleria hizo efectivo el PIA aprobado el 18/11/2022, en el que se ajustaba la prestación que percibía por un grado 1 al grado 2 que había obtenido el 23/08/2022.

Por ello, concluimos que la Administración ha vulnerado los derechos de la persona titular de la queja. 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); y 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.

Por último, esta institución estima que, dado que la localidad de residencia de la persona interesada fue afectada directamente por la DANA, y atendiendo a la Orden de servicio 1/2024 de la Dirección General de Dependencia citada anteriormente, la Conselleria debería resolver el objeto de esta queja a la mayor urgencia posible.

### 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 programa individual de atención en este caso, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación económica vinculada al servicio de atención domiciliaria.
5. **SUGERIMOS** que la Resolución del programa individual de atención incluya los efectos retroactivos correspondientes.

6. Además, **SUGERIMOS** que, dada la localidad de residencia de la persona interesada, y cuando sólo resta la aprobación de la Resolución PIA para proceder al pago de la prestación que debe percibir de acuerdo con el grado 3 reconocido, la Conselleria resuelva el objeto de esta queja a la mayor urgencia posible.

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

### **Aviso plazos DANA 2024**

Las entidades locales y las personas directamente afectadas por la DANA tienen suspendido el cumplimiento de los plazos con el Síndic hasta el 06/01/2025. Más detalles en la [resolución del Síndic de 06/11/2024](#) y en [www.elsindic.com](http://www.elsindic.com).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana