

"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

**Queja** 2401350  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora PIA.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 04/04/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2401350. En él, la persona interesada presentaba una queja por la demora de la resolución del Programa Individual de Atención (PIA) y de la resolución de revisión de la situación de dependencia de su madre.

De los datos aportados a esta institución se extraía que el 07/07/2022 había presentado la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia y el 16/12/2022 le había sido reconocido un grado 1. Sin embargo, no había recibido resolución aprobatoria del PIA.

Por otro lado, manifestaba que, con fecha 12/01/2024, debido a su empeoramiento, habían solicitado la revisión de la situación de dependencia y tampoco habían recibido respuesta expresa.

Por ello, el 08/04/2024 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 (recibido en esta institución después de que la Conselleria solicitase la ampliación del plazo inicialmente otorgado para su emisión), esa Administración exponía, en resumen, que con fecha 02 de abril de 2024 se había resuelto concederle el acceso al servicio de teleasistencia avanzada.

Respecto de la solicitud de revisión por agravamiento, se señalaba que, aunque ya se le había reconocido un GRADO 3 de dependencia en la resolución de 16 de mayo de 2024, aún no se había emitido la resolución de revisión del Programa Individual de Atención.

Se manifestaba expresamente que:

Constando en su expediente de dependencia como nueva preferencia el servicio de atención residencial, según la solicitud de nuevas preferencias presentada con fecha 18 de marzo de 2024, le informamos que por parte de la unidad administrativa competente se está analizando la priorización de centros solicitados y en cuanto exista una plaza disponible que se ajuste a la misma se pondrá en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención.

No obstante, el artículo 34 del 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, recoge que en el supuesto que no se disponga de plaza pública residencial adecuada al grado de dependencia en un radio de 20 km respecto al domicilio de la persona en situación de dependencia, se ofertará a la persona usuaria, como medida sustitutiva de la plaza pública, la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía) para aquellas plazas cuyo coste real cumpla con lo estipulado en el apartado segundo de este artículo según lo recogido en la modificación introducida por el artículo 5 del Decreto 102/2022, de 5 de agosto, del Consell. El importe de la citada prestación, garantiza el acceso a un recurso de atención residencial en igualdad de condiciones económicas que los beneficiarios de una plaza pública o sostenida con fondos públicos, quedando garantizado al usuario para sus gastos personales las posibles pagas extraordinarias y el correspondiente “dinero de bolsillo” (220 euros mensuales).

La Administración concluía su informe señalando que no era posible indicar ni una fecha ni un plazo aproximado para la resolución de la solicitud.

Dicha información fue trasladada a la interesada el 06/06/2024 al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución de consideraciones.

## 2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado concluimos que, desde que la persona dependiente presentara la solicitud inicial de reconocimiento de la situación de dependencia, el 07/07/2022, el único recurso que le ha sido otorgado ha sido el Servicio de Teleasistencia Avanzada.

La Administración se encuentra dentro de plazo para resolver el cambio de recurso instado por la persona dependiente el 18/03/2024, pero, sin embargo, no consta en lo informado por la Administración, que, ante la falta de plazas públicas disponibles que hace constar, haya ofertado a la persona dependiente la Prestación Vinculada de Garantía, como sustitutiva de la plaza pública.

Concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha incumplido los siguientes preceptos:

### **En relación con 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 máximo de 3 meses para dictar y notificar resolución de grado (artículo 11.4 del Decreto 62/2017 por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas), dado que desde el 07/07/2022 hasta el 16/12/2022 transcurrieron más de 5 meses.
- Se ha incumplido el plazo máximo de 3 meses para dictar y notificar la resolución PIA, desde la fecha de la resolución de grado (artículo 11.5 del Decreto 62/2017), pues únicamente se aprobó un servicio de teleasistencia avanzada el 02/04/2024, no habiéndose aprobado el segundo recurso solicitado.

- Se han incumplido, también, los plazos establecidos para dictar y notificar resolución en el procedimiento incoado para revisar la situación de dependencia y emitir la correspondiente resolución de revisión del PIA (artículo 14.1 y 15.5 del Decreto 62/2017), pues desde el 12/01/2024 (solicitud de revisión) hasta el 16/05/2024 (reconocimiento grado 3) transcurrieron más de 4 meses, y no se ha aprobado todavía el PIA con el servicio de atención residencial que, aunque en plazo, se suma a las demoras que arrastra.
- Se ha incumplido la obligación de ofertar a la persona usuaria, como medida sustitutiva de la plaza pública, la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio residencial (artículo 34 del Decreto 62/2017).

### En relación con el procedimiento administrativo:

- Se ha incumplido la obligación de **dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo** establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la Ley 39/2015).

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona dependiente. 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)
- El derecho a los servicios y prestaciones en materia de promoción de la autonomía personal y atención a la situación de dependencia en los términos y plazos establecidos.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **SUGERIMOS** que, dado que desde que solicitó el reconocimiento de la situación de dependencia (el 07/07/2022), tan solo se ha reconocido a la persona dependiente el Servicio de Teleasistencia Avanzada, resuelva, a la mayor brevedad posible, sobre la solicitud que se encuentra activa, de fecha 18/03/2024.

3. **SUGERIMOS** que informe a la persona dependiente del puesto que ocupa en la lista de espera de los centros por los que ha mostrado su preferencia y que, ante la falta de plazas públicas y como medida sustitutiva, le oferte la Prestación Vinculada de Garantía.
4. **SUGERIMOS** que, conforme a lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya todos los efectos retroactivos correspondientes, teniendo en cuenta que la solicitud inicial de dependencia se presentó el 07/07/2022 y que el 12/01/2024 se inició el procedimiento para la revisión de la situación de dependencia en el que se modificó el grado de la persona dependiente, otorgándole un grado 3.

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).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana