

"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

**Queixa** 2403052  
**Matèria** Serveis socials  
**Assumpte** Dependència. Demora PIA.

## RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

### 1 Tramitació de la queixa

El 09/08/2024 registràrem un escrit que identificàrem amb el número de queixa 2403052, en què se'ns comunicava que la persona interessada va sol·licitar el reconeixement de la situació de dependència el 07/07/2023 i que se li va assignar un grau 2 de dependència el 03/11/2023. Posteriorment, el 08/02/2024 es va aprovar una Resolució PIA per la qual se li reconeixia l'accés al servei de teleassistència avançada, però no se li ha aprovat la prestació econòmica de cures en l'entorn familiar amb persona cuidadora amb contracte laboral que havia indicat.

Sol·licitàrem a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda que ens remetera un informe sobre este assumpte i, després de concedir-li una ampliació del termini per a respondre que havia sol·licitat, ens comunica el següent:

Que segons consta a l'expedient a nom de la Sra. (...), amb data 11 de maig de 2023 va presentar una sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència però en data d'emissió d'este informe, tot i que ja se li ha reconegut un GRAU 2 de dependència en resolució de 3 de novembre de 2023 i l'accés al servei de teleassistència avançada en resolució de 8 de febrer de 2024, encara no s'ha resolt el Programa Individual d'Atenció (PIA) complementari de prestació de cures en l'entorn familiar.

En este sentit es comunica que la resolució ampliant el PIA es realitza per ordre cronològic de presentació de sol·licituds completes, llevat que resulte d'aplicació el procediment d'urgència, garantint el reconeixement dels efectes retroactius que pogueren correspondre segons la normativa vigent.

Pel que fa a la data en què es resoldrà esta sol·licitud es comunica que, a causa de l'elevat nombre de procediments en tramitació, no és possible indicar-la perquè existeixen diversos factors que poden alterar qualsevol estimació.

La sol·licitud va passar a «comprovada» el 5 de juliol de 2023

Vam donar trasllat d'este informe a la persona interessada.

### 2 Conclusions de la investigació

Després de la investigació que hem dut a terme, entenem que:

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

- S'ha incomplert el termini de tres mesos per a resoldre el programa individual d'atenció complet des de la Resolució de grau (art. 15.5), perquè han transcorregut 12 mesos.
- S'ha incomplert el termini de sis mesos per a fer efectiu el corresponent servei o prestació, que tindrà efectes des dels sis mesos comptats des de l'endemà de la data de sol·licitud inicial (article 15.6), perquè han transcorregut més de 18 mesos.

A més, en relació amb la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, és oportú recordar:

- Que els termes i terminis establits en les lleis obliguen les autoritats i el personal al servei de les administracions públiques competents per a la tramitació dels assumptes (article 29).

Així mateix, la Llei 9/2016, de 28 d'octubre, de la Generalitat, de regulació dels procediments d'emergència ciutadana en l'Administració de la Comunitat Valenciana, preveu que tots els expedients de dependència han de ser tramitats pel procediment d'urgència.

Per això, concloem que l'Administració ha vulnerat els drets de la persona titular de la queixa. 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); i tots els drets que té 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.

No és assumible, ni respectuós amb els drets reconeguts, la demora reiterada de l'Administració a aprovar la prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar després d'aprovar el servei de teleassistència avançada i uns altres serveis o prestacions.

### 3 Consideracions a l'Administració

Per tot això, formulem les consideracions següents:

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIS SOCIALS, IGUALTAT I VIVENDA:**

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 ampliació de la Resolució del programa individual d'atenció, que resoldrà sobre el dret de la persona dependent a la prestació econòmica sol·licitada, la prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar i suport a cuidadors no professionals, complementària dels recursos que ja percep.
5. **SUGGERIM** que l'ampliació de la Resolució PIA incloga els efectes retroactius corresponents.

Segons la llei que regula esta institució, les administracions a les quals van dirigides les nostres consideracions estan obligades a 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 <https://www.elsindic.com/va/actuacions/>.

#### **Avís terminis DANA 2024**

Les entitats locals i les persones directament afectades per la DANA tenen suspés el compliment dels terminis amb el Síndic fins al 06/01/2025. Més detalls en la [resolució del Síndic de 06/11/2024](#) i en <https://www.elsindic.com/va/>.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana