

"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** 2403112  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora PIA.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 19/08/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2403112, en el que se nos comunicaba que la interesada solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 31/07/2023 y se le asignó un grado 3 de dependencia el 11/12/2023. Posteriormente, por resolución de fecha 01/03/2024, se aprobó un Programa Individual de Atención (PIA) con un servicio de teleasistencia avanzada. Sin embargo, este servicio todavía no se había hecho efectivo y no se había aprobado la prestación económica de apoyo a cuidador no profesional que había solicitado.

Solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos remitiera un informe sobre este asunto, y tras concederle una ampliación del plazo para responder, nos comunicó lo siguiente:

- Aún no se ha resuelto el Programa Individual de Atención (PIA) complementario de prestación económica de cuidados en el entorno familiar.
- Por otra parte, el servicio de teleasistencia avanzada se hizo efectivo el día 3 de octubre de 2024.
- La resolución del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas.
- La demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.
- No es posible indicar fecha de resolución.

Dimos traslado del informe a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, y nos trasladó su incomprensión por la demora en resolver completamente el PIA.

### 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 ha incumplido el plazo de tres meses fijado para resolver el programa individual de atención completo desde la Resolución de grado (art. 15.5), y 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).

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.

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.

Podemos comprender que la Conselleria no pueda aprobar en la misma Resolución el Servicio de teleasistencia avanzada y la Prestación económica para cuidados en el entorno familiar, pero no es asumible, ni respetuoso con los derechos reconocidos, la demora en aprobar la prestación económica, no indicando la Conselleria que no se haya resuelto por causas imputables a a persona interesada.

Además, en este caso, sorprende la demora en hacer efectivo el servicio de teleasistencia avanzada, transcurriendo más de 7 meses.

### 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, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación económica solicitada, complementaria del servicio que ya recibe.
5. **SUGERIMOS** que la Resolución del programa individual de atención incluya los efectos retroactivos correspondientes.

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