

"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** 2404266  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Atención Dependencia. Demora PIA.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 13/11/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicada, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular y, que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se recogía la queja por la demora en resolver la concesión del PIA tras haberle reconocido un Grado 3 de dependencia con fecha 01/09/2023.

En dicho escrito se hacía referencia que, tras solicitar con fecha 13/06/2022 el reconocimiento de la dependencia, mostrando preferencia por la prestación económica para cuidados en el entorno familiar; el Servicio de Centro de Día, y el Servicio de Teleasistencia, el 11/12/2023 se resolvía el PIA concediéndole solo el Servicio de Teleasistencia.

Asimismo, se indicaba que, ante la falta de información, en enero de 2024, habían presentado una solicitud con relación a las prestaciones no concedidas (Servicio de Centro de Día y la prestación de Cuidador No Profesional)

Transcurridos más de dos años desde la solicitud de reconocimiento de dependencia, no se habían resuelto ni la prestación de Centro de Día ni la de Cuidador No Profesional, respectivamente.

Por ello, el 13/11/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos remitiera un informe sobre este asunto.

El 12/12/2024 tuvo entrada escrito de la Administración solicitando ampliación de plazo que le fue concedido mediante Resolución de la misma fecha.

En el momento de emitir la presente Resolución no tenemos constancia de la resolución de la solicitud que constituye el objeto de la queja y, dada la falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a nuestra solicitud de información debemos recordar que la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, establece en el artículo 31 la obligación de las administraciones investigadas de remitir al Síndic, en el plazo de un mes, un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivan la apertura del procedimiento; dicho plazo podrá ampliarse en un mes más, cuando concurren circunstancias justificadas. Sin embargo, transcurrido en exceso dicho plazo, la citada Administración tras la concesión de ampliación de este no ha remitido el informe solicitado a esta institución.

## 2 Conclusiones de la investigación

Con los datos obrantes en el expediente facilitados exclusivamente por la persona promotora 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 grado de dependencia desde el registro de la solicitud de reconocimiento (art. 11. 4), pues se demoró más de catorce meses en resolverlo.
- Se ha incumplido la emisión automática de las tres prestaciones en la resolución PIA, dado que todas las prestaciones son compatibles (art. 15.1).
- Se ha incumplido el plazo de tres meses para resolver el programa individual de atención desde la resolución de grado (art. 15.5).
- 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.

No es asumible, ni respetuoso con los derechos reconocidos, la demora reiterada de la Administración en aprobar la prestación económica para cuidados en el entorno familiar tras aprobar el servicio de teleasistencia avanzada y/o otros servicios o prestaciones.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

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 ampliación de la Resolución del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación económica solicitada, la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, y el servicio de Centro de Día, ambas complementarias del recurso que ya percibe (teleasistencia avanzada).
6. **SUGERIMOS** que la ampliación de la Resolución del PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes a la demora en resolver la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, así como los correspondientes al Servicio de Centro de Día, solicitadas el 13/06/2022.

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