

"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 2404394
Materia Servicios sociales
Asunto Atención Dependencia. Demora PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 25/11/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2404394, 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 el PIA, solicitando el servicio de teleasistencia y de Centro de Día, así como la prestación para cuidados en el entorno familiar, tras haberle reconocido un Grado 1 de dependencia con fecha 15/01/2024.

En dicho escrito se hacía referencia que, tras solicitar con fecha 19/07/2023 el reconocimiento de la dependencia, transcurridos más de 16 meses no se había resuelto la prestación por cuidados en el entorno familiar.

Por ello, el 26/11/2024 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 12/02/2025, tras solicitar ampliación de plazo, tuvo entrada el informe de la Conselleria indicando sustancialmente que:

aunque ya se le ha reconocido un GRADO 1 de dependencia por resolución de 15 de enero de 2024, un servicio de centro de día por resolución de 5 de junio de 2024 y un servicio de teleasistencia por resolución de 22 de julio de 2024, aún no se ha resuelto el tercer recurso solicitado, una prestación para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.

En la misma fecha de registro del informe se dio traslado de este a la persona promotora, teniendo constancia de su recepción el 12/02/2025.

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 seis 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, en el caso que nos ocupa, el servicio de Centro de Día.

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 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, complementaria con el servicio de Centro de Día y el servicio de teleasistencia avanzada, que ya percibe.
5. **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, solicitada el 19/07/2023.

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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana