

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2500536
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 05/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500536, en el que se nos informaba de que la interesada solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 12/12/2023 mostrando su preferencia por un servicio de teleasistencia y por una prestación económica vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD). El 02/04/2024 se le asignó un Grado 1 de dependencia y, aunque el 23/05/2024, se aprobó su programa Individual de atención, sólo se le reconoció un servicio de teleasistencia avanzada, pero no el relativo al SAD. Habían transcurrido más de 14 meses y seguía sin ver aprobado el PIA completo. Mientras, su estado de salud se estaba agravando y el 11/11/2024 solicitaron una revisión de grado y nuevas preferencias al incluir una prestación económica vinculada al servicio de prevención y promoción.

Solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de Castalla que nos remitieran un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria exponía que:

- con fecha 15 de abril de 2025, se ha emitido la resolución de aprobación de su Programa Individual de Atención (PIA) en el que se le reconoce el derecho a una prestación económica vinculada al servicio de prevención de la situación de dependencia y promoción de la autonomía personal con una cuantía mensual de 275 euros y fecha de efectos desde el día 4 de noviembre de 2024.
- el abono de la prestación reconocida se iniciará a la mayor brevedad posible.
- a fecha de emisión de este informe, no se ha emitido resolución sobre el segundo recurso compatible solicitado (prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio).
- la resolución ampliando el PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.
- la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación, y no es posible indicar la fecha de resolución ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

- con fecha 11 de noviembre de 2024, se presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia, pero a fecha de emisión de este informe, esta persona aún no ha sido valorada.
- la resolución confirmando o modificando un grado de dependencia se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia.

El Ayuntamiento de Castalla nos comunicó los siguiente:

La interesada solicita revisión de grado en noviembre de 2024 y la valoración se realiza en febrero de 2025. Dicha solicitud de revisión de grado y nuevas preferencias se comunica a Consellería mediante el volcado de datos en la aplicación ADA el 18 de noviembre de 2024.

Consideramos que, por parte de nuestro departamento, no hay más actuaciones que se deban realizar.

Dimos traslado del informe a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones.

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 han producido los siguientes incumplimientos:

- El plazo de tres meses para resolver sobre la revisión de grado de dependencia (art. 11.4), solicitada el 11/11/2024, pues han transcurrido 7 meses.
- El plazo de seis meses para resolver el programa individual de atención completo (art. 15.6), pues resta por resolver sobre la prestación económica vinculada al SAD, solicitada el 12/12/2023, pues han transcurrido 18 meses.

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.

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.
6. **SUGERIMOS** que apruebe la Resolución de grado pendiente dado que la valoración se realizó en febrero de 2025.

No estimamos necesario remitir consideraciones al Ayuntamiento de Castalla en el transcurso de esta queja al estimar que su actuación ha sido respetuosa con la normativa.

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