



### 2.1.1.1.2. Valoración del grado de dependencia

A nivel práctico, en la fase de **valoración de grado** observamos un mayor número de quejas en la provincia de Sevilla, donde la primera fase de valoración concluye con resolución en torno al año desde la presentación. Sin embargo, los expedientes de dependencia de provincias como Granada o Cádiz están afectados por una **demora** mayor, con valoraciones de grado que alcanzan hasta 2 años en el caso de Granada y algo más de 18 meses en el de Cádiz.

Es destacable que el simple trámite administrativo de comunicación de inicio del procedimiento supera el plazo máximo para la resolución del procedimiento de valoración de grado, e incluso el plazo total de seis meses legalmente establecido para la conclusión del expediente completo.

Es coincidente en las familias que solicitan la ayuda de esta Defensoría la idea generalizada de **falta de respeto al derecho subjetivo**, que se demora en el tiempo a la espera de que las personas solicitantes fallezcan antes de poder disfrutar del recurso correspondiente. Las circunstancias angustiosas que nos trasladan las personas afectadas son participadas por nuestra parte a los órganos territoriales, sin obtener más reacción que la de una aséptica fórmula ritual que no refiere siquiera a la adopción de medidas técnicas y/o personales para aminorar el retraso en el procedimiento.

Desde el Defensor del Pueblo Andaluz no podemos hacer caso omiso de estas situaciones de sufrimiento generadas por la Administración, máxime cuando su solicitud se limita a instar el cumplimiento del plazo de seis meses establecido por el legislador y soportan los perjuicios de las demoras administrativas.

Lamentablemente existen numerosos expedientes de dependencia en los que **las personas solicitantes fallecen sin haber podido hacer efectivo el derecho subjetivo**, con perjuicio propio y de toda su familia.

### 2.1.1.1.3. El Programa Individual de Atención (PIA)

En la fase de **Programa Individual de Atención** dirigido a la efectividad del derecho, el número de quejas gestionadas duplica al de las recibidas por demoras en la valoración de grado. Como reflejo de ello nos encontramos con expedientes de dependencia iniciados en el año 2019 que aún no han sido resueltos. Ha sido además muy elevado el número de quejas sobre la propuesta de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar como modalidad de intervención más adecuada para la persona dependiente, como después veremos.

Resumiendo la posición de la Administración ante las peticiones de informe de esta Institución, hemos de decir que en la respuesta de la Delegación Territorial correspondiente respecto de las previsiones de valoración del grado de dependencia de la persona afectada, se argumenta que **para la resolución del expediente está obligada a observar el orden preceptuado por el artículo 71.2 de la ley de procedimiento administrativo**, esto es, a guardar el orden riguroso de incoación. E incluso aunque hayan transcurrido 18 meses desde la solicitud inicial de valoración de la dependencia (recordemos que el plazo legal es de 3 meses), *responderá que "no todo retraso en los plazos previstos para la tramitación y resolución de los procedimientos administrativos supone un incumplimiento de la obligación de resolver en un plazo establecido", ya que "para que que el retraso se pueda conceptuar como injustificado y excesivo, debe en tenerse en cuenta la complejidad del procedimiento, la actuación de las personas interesadas y el criterio de la duración de procedimientos similares, que es el que permite valorar si nos encontramos ante una dilación indebida o una tramitación ordinaria"*.

Cuando la persona afectada cuente con grado de dependencia, la Administración autonómica **ampará el retraso en el reconocimiento del acceso al recurso, en razones de índole presupuestaria**, del siguiente tenor: *"Siento decirle que esta tardanza en la aprobación de los PIAs es generalizada en la mayoría de los expedientes, salvo urgencias sociales, debido a que existe un gran número de expedientes en esta fase, los cuales no pueden ser resueltos en plazo debido a la falta de disponibilidad presupuestaria y de personal"*.

En resumen, la mayoría de hombres y mujeres andaluces en idéntica situación depositarán sus esperanzas en el Defensor del Pueblo Andaluz, para luchar por la efectividad de un derecho subjetivo, banalizado sistemáticamente por la vía de dilaciones inaceptables, pero imprescindible para la vida digna de muchas personas y de sus familias.

El Defensor del Pueblo Andaluz hará valer su derecho a través de todos los instrumentos incardinados en su competencia estatutaria, acompañará a las personas afectadas en este camino proporcionándoles toda la información que



no han obtenido de las administraciones, autonómica o local, y cruzará los dedos para que no tengan que escribirnos comunicando el fallecimiento sin haber llegado a beneficiarse de lo que por derecho propio les correspondía.

Somos conscientes del deber de respeto del orden de las solicitudes que exige la tramitación procedimental. **El Defensor del Pueblo Andaluz no exige de la Administración pública la infracción de la Ley, sino su cumplimiento íntegro**, tanto en la observancia equitativa del orden de tramitación de las solicitudes, como con mayor razón, del plazo preceptivo en la finalización del procedimiento.

Tampoco puede admitir el argumento de que *“no todo retraso en los plazos previstos para la tramitación y resolución de los procedimientos administrativos supone un incumplimiento de la obligación de resolver en un plazo establecido”*, a la vista de los retrasos que manejamos y por ello lo manifestamos con rotundidad y claridad en nuestras resoluciones ([quejas 23/0640](#), [22/6633](#), [22/4678](#), [23/1710](#)).

#### 2.1.1.1.4. Dilaciones por cambio de domicilio

También nos hemos posicionado sobre la demora que afecta a la tramitación de los expedientes de dependencia cuando las personas dependiente ejercen su obligación como beneficiarias, de conformidad al artículo 4 de la Orden de 3 de agosto de 2007, por la que se establece la intensidad de protección de los servicios, el régimen de compatibilidad de las Prestaciones y la Gestión de las Prestaciones Económicas del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía, comunicando el cambio de domicilio.

Se trata de los casos en que las personas interesadas han de trasladar su domicilio al de un familiar para contar con el amparo que precisan en la atención a sus necesidades y, por tanto, una realidad social que afecta a nuestros mayores que, desgraciadamente llegan al término de su vida sin que las administraciones públicas hayan intervenido a tiempo.

Con la comunicación de cambio de circunstancia personal, familiar o del entorno, se inicia el **procedimiento para la revisión del programa individual de atención**, gestionándose los citados expedientes conforme los artículos 28 y 29 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y artículo 18.3 y 19 del Decreto 168/2007, de 12 de junio, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, así como los órganos competentes para su valoración.

No existe un procedimiento ágil con respuesta inmediata para atender las necesidades de estas personas que venían disfrutando del servicio de ayuda a domicilio en otra localidad, ya sea de la misma provincia o entre provincias andaluzas. Por el contrario, las dilaciones en el procedimiento generan perjuicios que recaen sobre la persona dependiente y sus familiares, sin que exista por tanto un procedimiento especial regulado y perfectamente articulado para actuar en estos casos y atendiendo en todo momento las necesidades de la persona dependiente.

Destacamos nuestro pronunciamiento realizado a raíz de la petición realizada por la hija de una persona con condición de gran dependiente y con 98 años de edad, que trasladó su domicilio a la localidad de Castilblanco de los Arroyos, con la finalidad de tener cerca su entorno familiar, en este caso, a su hija que es la persona que se dedicará a sus cuidados, así como de dar todo el cariño y compañía que necesitan las personas en esta última etapa de la vida ([queja 22/2959](#)).

Desde que se comunicó el cambio de residencia de la persona dependiente, transcurrieron cinco meses hasta su fallecimiento, y ni siquiera la administración autonómica trasladó el expediente de dependencia a los Servicios Sociales Comunitarios de la localidad de destino y, por tanto, impidió el inicio del procedimiento para la revisión de la situación de dependencia, privando a una gran dependiente del disfrute de un derecho subjetivo y dejándola sin tener cubierta sus necesidades básicas.

Tema recurrente en nuestra Defensoría, tras el análisis del contenido de los informes remitidos por la Administración autonómica y local, es la duración en resolver el procedimiento que incluso supera el año, demora que consideramos llamativa y elevada ([queja 23/4708](#)).

En su respuesta, la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA) nos informa que se está trabajando en una instrucción y protocolo de gestión que permita establecer **criterios homogéneos en supuestos de traslado de domicilio**.