

"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**            **2403837**

**Materia**        Servicios sociales

**Asunto**          Dependencia. Demora nuevas preferencias.

---

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1      Tramitación de la queja

El 11/10/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2403837. La persona interesada, con valoración de grado 3 de dependencia, presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver su solicitud de nuevas preferencias del Programa Individual de Atención (PIA), presentada el 05/03/2024.

Por ello, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 17/10/2024 que, en el plazo de un mes, nos remitieran un informe sobre este asunto. La Conselleria solicitó una ampliación de plazo para la remisión de este.

El 26/12/2024 tuvo entrada el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en el cual se nos informaba que, tal y como manifestó la persona promotora de la queja, se solicitó el 05/03/2024 un cambio de recurso instando el reconocimiento de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales

En el informe emitido por la Conselleria, al tiempo que nos informa de la imposibilidad de indicar una fecha aproximada de resolución «debido al elevado número de procedimientos en tramitación» recoge que:

por Orden de servicio 1/2024 de esta Dirección General se ha acordado –por la concurrencia de circunstancias singulares y razones de interés público, social y humanitario– la preferencia en la tramitación en los expedientes de dependencia de las personas residentes en los municipios que, como el suyo, se han visto afectados por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) iniciada en la Comunitat Valenciana el 29 de octubre de 2024

### 2      Conclusiones de la investigación

Con la información de que se dispone en relación con el expediente de dependencia objeto de la presente queja, podemos concluir que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda

continúa sin resolver la solicitud de nuevas preferencias en el PIA presentadas por la persona en situación de dependencia en marzo de 2024.

Aunque en su respuesta a esta institución, la Conselleria expone que la tramitación del presente expediente deberá seguir un orden cronológico y que no le es posible concretar fecha de resolución del expediente, por otro lado, hace referencia explícita a la aplicación de la Orden de servicio 1/2024 atendiendo a la concurrencia de circunstancias singulares y razones de interés público, social y humanitario, por tratarse de una persona residente en uno de los municipios afectados por la DANA 2024

En base a todo ello, tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- Se ha incumplido el **plazo de 6 meses** para resolver la revisión del PIA (artículo 18.4 del 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 máximo** establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento para resolver y notificar dicha resolución (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Se ha vulnerado 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).

El incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene para con la ciudadanía constituyen un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora y la falta de respuesta reiteradas a sus necesidades más básicas de atención y cuidados no hace sino incrementar el sufrimiento y dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente.

El reconocimiento de los servicios y prestaciones a que tienen derecho de las personas en situación de dependencia están orientadas a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, cuyo objetivo final es facilitar su permanencia en su medio habitual siempre a través un trato digno en todos los ámbitos de su vida.

Por el contrario, la privación de estos ya sea por la actuación o por la presunta inactividad de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

En el caso que nos ocupa, se trata de una persona dependiente en grado 3, residente en uno de los municipios que con mayor virulencia ha sufrido las consecuencias de la DANA 2024 que ha golpeado a la Comunitat Valenciana.

### 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 resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **ADVERTIMOS** que, tal y como indica el propio informe emitido por la Conselleria competente, y en cumplimiento de la Orden de servicio 1/2024 de la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores, se debe dar preferencia en la tramitación en este expediente de dependencia, dado que se trata de una persona residente en uno de los municipios afectados por la DANA.
3. **SUGERIMOS** que la Resolución del Programa Individual de Atención incluya los efectos retroactivos correspondientes, conforme a lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017.

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