

"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** 2500083  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora revisión PIA

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 09/01/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500083, en el que se nos comunicaba que el titular de derechos, de 22 años, tenía reconocido un grado 2 de dependencia desde el 13/01/2016 y se aprobó una Resolución del Programa Individualizado de Atención, el 15/02/2016, con una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales. El 05/04/2024, por agravamiento de su salud, se solicitó una revisión del grado de dependencia y, a pesar de haber transcurrido más de 9 meses, todavía no se había atendido, no habiendo sido ni siquiera valorado.

La persona dependiente tiene reconocido un grado de discapacidad del 68%, cuya revisión ha solicitado también y no ha sido atendida, hecho que está siendo investigado en otra queja en esta institución (nº 2500085).

Solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de Alicante que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

La Conselleria, tras concederle una ampliación del plazo para responder, nos comunicó lo siguiente:

- La solicitud se encuentra en estado «comprobada» desde el día 10 de junio de 2024 en la aplicación informática «ADA» pero, a fecha de emisión de este informe, esta persona aún no ha sido valorada.
- La resolución de los expedientes de revisión de grado de dependencia y, en su caso, la revisión del Programa Individual de Atención 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.
- Son los Servicios Sociales Generales de los Ayuntamientos los que llevan a cabo las valoraciones, en la mayor parte de los expedientes, toda vez que han sido dotados de los medios materiales y personales adecuados por parte de esta Conselleria.
- Este centro directivo hace un seguimiento mensual de la situación de las valoraciones de todos los municipios de la Comunitat Valenciana. Como medida de apoyo a las entidades locales, el equipo de valoración de la Conselleria realiza también la valoración de personas que residen en otros recursos residenciales (privados) y de los niños/as de edad inferior a 3 años; además, cabe señalar que aquellas entidades locales que deciden poner en marcha un “plan de choque de valoración” para reducir la lista de espera en su ámbito de actuación cuentan con el soporte de la Dirección General de Dependencia y de las Personas

Mayores para diseñar y evaluar la viabilidad de dicho plan y, en algunos casos, con el apoyo del equipo de valoración de la Conselleria.

El Ayuntamiento, en un informe recibido fuera del plazo establecido, nos comunicó que la persona interesada estaba citada para valoración el 11 de marzo de 2025, siguiendo riguroso orden de entrada por registro de expedientes completos de la misma naturaleza. Asimismo, nos informó de que actualmente se están realizando valoraciones con fecha de marzo 2024, salvo valoraciones de urgencia o aquellas que tengan prioridad según criterios marcados por Conselleria.

La remisión de un informe fuera de plazo supone una falta de colaboración con esta institución, a tenor de los artículos 35 y 39 de la ley que regula esta institución.

Ambos documentos fueron remitidos a la persona interesada por si deseaba realizar alegaciones.

## 2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que las dos administraciones investigadas han incurrido en incumplimientos legales.

En relación con el procedimiento de revisión del Programa Individual de Atención:

- El plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de la persona interesada (artículo 18.4 del Decreto 62/2017). El Ayuntamiento de Alicante ha demorado sensiblemente la valoración de la persona dependiente, pues en dos meses se produjo la grabación y la comprobación de la solicitud. Sin embargo, han transcurrido 11 meses desde la solicitud hasta la valoración, realizada recientemente. Estos hechos han provocado que la administración autonómica haya demorado la resolución de la solicitud de grado y, si procede del PIA, en 12 meses en el momento de redactar esta resolución.

En relación con el procedimiento administrativo:

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la Ley 39/2015).

El incumplimiento de estas obligaciones amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. 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)
- El derecho a la 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:

#### **AL 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 y notificar la correspondiente Resolución de grado, cuando disponga de la valoración y de los informes preceptivos, y, si procede, a la revisión del programa individual de atención.
5. **SUGERIMOS** que, conforme a lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

#### **AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:**

6. **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.
7. **RECOMENDAMOS** que disponga de los medios materiales y personales necesarios para evitar demoras en las valoraciones de las personas que solicitan el reconocimiento de su situación de dependencia, implementando un Plan de Choque, en colaboración con la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, con dicha finalidad.

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