

"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** 2500264  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora revisión PIA.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 21/01/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500264. La persona interesada presentaba una queja por la demora en resolver las nuevas preferencias relativas al expediente de dependencia de la persona titular de la queja, presentadas con fecha 19/07/2024, en las que demandaba la prestación económica por cuidados no profesionales.

Por ello, el 24/01/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

La Conselleria solicitó una ampliación de plazo conforme al artículo 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges, que se resolvió favorablemente el 24/02/2025.

Aun así, recibimos el informe el 14/04/2025 y por lo tanto habiendo superado el nuevo plazo establecido. Ello nos ha llevado a calificar a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda como no colaboradora, en la tramitación de esta queja, conforme al art. 39.1.a de la Ley 2/2021 del Síndic de Greuges.

En su informe, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda exponía, en resumen, que aún no se había emitido la resolución que debía poner fin a este procedimiento, debido al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación. Así mismo indicaba que no era posible indicar la fecha en que se resolvería esta solicitud al existir diversos factores que podían alterar cualquier estimación.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones pero no presentó ninguna.

### 2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Administración ha incurrido en los siguientes incumplimientos:

**En relación con el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que establece el procedimiento para el reconocimiento del grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas:**

- Se ha incumplido el plazo de 6 meses en el que debe resolverse sobre el recurso o la prestación de dependencia solicitada (artículo 18.4).

## **En relación con la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:**

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21.2).
- Se ha incumplido el artículo 29, que establece que los términos y plazos establecidos en las leyes son obligatorios.
- Se ha incumplido el artículo 20, que establece que los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

En consecuencia, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona dependiente. 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 subjetivo al reconocimiento de la situación de dependencia y al acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.

### **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 el plazo máximo establecido.
2. **SUGERIMOS** que proceda a resolver sin más demora la revisión del programa individual de atención (PIA) de la interesada.
3. **SUGERIMOS** que la Resolución incluya los efectos retroactivos que pudieran corresponderle.

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