

"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 2500310
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demoras

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 23/01/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500310. La persona interesada, presentaba una queja por la falta de resolución de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda respecto de las nuevas preferencias del Programa Individual de Atención (PIA) solicitadas el 24/07/2024, así como las demoras producidas en el expediente

La documentación aportada a la queja contenía información detallada respecto del expediente de dependencia:

- La solicitud inicial se formuló el 02/03/2022
- En cambio, la Conselleria no emitió resolución de grado hasta el 05/03/2024, otorgándole un grado 3
- El 09/04/2024 resolvió el PIA relativo a la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio (PEVSAD) solicitada y el 05/06/2024, emitió resolución sobre la segunda preferencia manifestada, el servicio de teleasistencia avanzada
- La persona en situación de dependencia presentó, el 24/07/2024, solicitud de nuevas preferencias PIA, optando por la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, con Registro en el Ayuntamiento de Alicante E2024093675
- En la misma fecha, y ante la demora de la Administración en resolver el PIA inicial, formalizó ante el Ayuntamiento de Alicante (Registro E2024093680) solicitud para el reconocimiento de los derechos económicos en favor de la persona en situación de dependencia.

Por ello, el 28/01/2025 nos dirigimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda para que, en el plazo de un mes, nos remitiera informe sobre las cuestiones planteadas en la queja.

La Administración solicitó ampliación de plazo basándose en «el gran volumen de trabajo que, actualmente, está llevando a cabo la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores, así como la dificultad en la gestión de los expedientes de las personas dependientes», pero le fue denegada atendiendo a la avanzada edad de la persona (93 años), el grado máximo de dependencia, así como la falta de cobro de las prestaciones solicitadas en el transcurso de estos 3 años.

Recibido el informe de la Conselleria el 11/03/2025, indicaba, en resumen, no haber emitido resolución respecto a las nuevas preferencias PIA presentadas en julio de 2024, sin aportar

información alguna respecto a solicitud para el reconocimiento de los derechos económicos, siendo una de las cuestiones expresamente preguntadas en la Resolución de inicio de investigación.

Trasladamos esta información a la persona promotora de la queja, por si deseaba realizar alegaciones como así hizo, manifestando su desacuerdo con los hechos manifestados por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y solicitando «la tramitación de este expediente aplicando el procedimiento de urgencia».

Ante la **falta de respuesta a cuestiones solicitadas**, así como la necesidad de ampliar información al respecto de la queja, el 15/04/2025 solicitamos a la Conselleria un nuevo informe, recordando la obligación de las administraciones no solo de informar en plazo sino de facilitar la información o la documentación solicitada, como era el presente caso, considerándose este hecho falta de colaboración con el Síndic de Greuges, tal y como recoge la Ley 2/2021, de 26 de marzo que regula nuestra institución.

La nueva petición de informe versaba sobre las siguientes cuestiones:

1. Indique si tiene conocimiento de la solicitud del reconocimiento de los derechos económicos en favor de la persona en situación de dependencia presentada el 24/07/2024.
2. Dada la demora por parte de esa Conselleria de más de dos años en resolver el grado de dependencia y el PIA inicial de la solicitante, informe de la fecha prevista de resolver la petición del reconocimiento de los derechos económicos en favor de la persona en situación de dependencia, derivados de la atención que recibió durante el periodo comprendido desde el día siguiente al transcurso de los 6 meses y hasta la fecha de efectos de la resolución del correspondiente Programa de Atención Individual (PIA).
3. Indique la fecha de solicitud de las revisiones de PIA que está resolviendo actualmente.
4. Según la información adjunta a la queja, la solicitud de nuevas preferencias instando al reconocimiento de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar se formalizó el 24/07/2024 (se adjunta copia) mientras que el informe emitido por esa Administración toma como referencia el 27/07/2024. Indique la fecha válida de referencia.

Transcurrido ampliamente dicho plazo, no se ha obtenido respuesta a la petición formulada ni tampoco solicitud de ampliación de plazo para la remisión del mismo.

Según el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando transcurrido el plazo de un mes no se facilite la información o la documentación solicitada. Esta actitud permite al Síndic adoptar una serie de medidas para evidenciar esa mala praxis e intentar reconducir dicha situación. En todo caso, y en cumplimiento del art. 35. 3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39, se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado, y ante la falta de información por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, Administración competente en materia de dependencia, concluimos que:

- La Conselleria resolvió la situación de dependencia en grado 3 de la persona interesada 2 años después de la solicitud inicial.
- En consecuencia, la resolución del Programa Individual de Atención a que tenía derecho atendiendo a la norma reguladora se demoró igualmente hasta 25 meses (09/04/2024).
- Durante todo el tiempo transcurrido desde la solicitud hasta su resolución, los cuidados y atenciones proporcionados a la persona en situación de dependencia no fueron ofrecidos ni facilitados por la Administración competente, sino que tuvieron que ser asumidos por personas del entorno familiar -concretamente, su hijo-
- El 24/07/2024, se formalizó la solicitud para el reconocimiento de los derechos económicos en favor de la persona en situación de dependencia, tal y como recoge la Conselleria ([Derechos económicos pendientes - Dependencia - Generalitat Valenciana](#)), derivados de la atención que recibió durante el periodo comprendido desde el día siguiente al transcurso de los 6 meses y hasta la fecha de efectos de la resolución del PIA, sin haber obtenido respuesta alguna.
- En la misma fecha, el 24/07/2024, solicitó nuevas preferencias PIA.
- Ninguna de las solicitudes formuladas el 24/07/2024 han sido resueltas por parte de la Administración que, además, en su respuesta, ha indicado una fecha distinta (27/07/2024) sobre la cual también se solicitó aclaración por parte de esta institución sin obtener respuesta.

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 máximo de 3 meses** para resolver y notificar el grado de dependencia (artículo 11. 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), dado que la Conselleria **resolvió 2 años después** de la solicitud
- Como resultado, **incumplió igualmente el plazo máximo de 6 meses** para resolver y notificar el PIA (artículo 15 del Decreto 62/2017), transcurriendo **25 meses desde la solicitud**
- Se ha **incumplido el plazo máximo de 6 meses para resolver la revisión del PIA** (artículo 18.4. del Decreto 62/2017), habiendo **transcurrido casi 11 meses** desde su presentación
- 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.

- Se ha **vulnerado el derecho subjetivo** al reconocimiento de situación de dependencia y 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 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.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la fecha de inicio del procedimiento por parte de la persona dependiente, proceda a emitir y notificar de manera urgente la Resolución de las nuevas preferencias PIA presentadas en 24/07/2024.
4. **RECOMENDAMOS** que, atendiendo igualmente al tiempo transcurrido y a las demoras producidas en la tramitación, resuelva de manera prioritaria la solicitud para el reconocimiento de los derechos económicos en favor de la persona en situación de dependencia de fecha 24/07/2024.

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