

"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** 2500403  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora nuevas preferencias.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 29/01/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500403. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver las nuevas preferencias solicitadas en fecha 20/07/2023, en relación con la persona en situación de dependencia con grado 3 y 95 años.

Por ello, el 31/01/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto y, tras solicitar ampliación de plazo, este tuvo entrada en esta institución el 21/03/2025, haciendo constar expresamente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 20 de julio de 2023, presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia, pero a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 3 de dependencia en resolución de 04 de enero de 2024, aún no se ha emitido resolución sobre la prestación económica solicitada (prestación económica para cuidados en el entorno familiar) conforme a solicitud de preferencias presentada en fecha 20 de julio de 2023. Esta prestación es complementaria del servicio de teleasistencia que ya tiene reconocido.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada manifestaba la necesidad de poder contar con los recursos solicitados acorde al grado de dependencia reconocido, indicando las dificultades económicas que conlleva la actual situación e insistiendo en la necesidad de una respuesta rápida a su demanda, habida cuenta del tiempo transcurrido

### 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, continua sin resolver la actualización de la prestación correspondiente al Programa Individual de Atención (PIA), acorde al incremento de grado de dependencia producido, a pesar del tiempo transcurrido.

Este aumento del grado de dependencia fue solicitado el 20/07/2023 y no fue hasta medio año después, el 04/01/2024, cuando la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda resolvió, mientras que la adecuación de la prestación económica al grado de dependencia 3 sigue estando pendiente y, según el informe emitido por la Administración, no está prevista fecha concreta de

resolución, lo que supone una espera por parte de la persona en situación de dependencia de casi dos años, sin un horizonte determinado para ver resuelta su necesidad.

Por otro lado, en cuanto a los motivos de tal demora, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, aduce, como viene siendo habitual, el «elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación», pero no concreta si se han puesto en marcha medidas encaminadas a resolver tales demoras, a pesar de las reiteradas recomendaciones en este sentido por parte de esta institución.

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), habiendo **transcurrido 21 meses** desde la solicitud
- Se ha **incumplido el plazo máximo de 3 meses** para emitir resolución de revisión del grado (artículo 14 artículo 18.4 del Decreto 62/2017), puesto que la Conselleria resolvió 6 meses después de la solicitud.
- 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** de las personas usuarias del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales a obtener una **respuesta diligente y eficaz** ante su demanda y obtener resolución a su demanda en un plazo máximo (artículo 10.1. de la Ley 3/2019 de servicios sociales).

Estos incumplimientos implican una **desatención de las necesidades más fundamentales** de una ciudadanía que acude en su demanda precisamente reclamando cuidado y amparo en aspectos y cuestiones vitales. Personas sin recursos suficientes para enfrentar las situaciones de extrema vulnerabilidad por las que atraviesan y que requieren de la protección de un sistema público cuyo fundamento se encuentra, precisamente, en la atención a tales situaciones.

El reconocimiento de los servicios y prestaciones a que tienen derecho 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 por parte de la Administración les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar** y a sus necesidades más básicas.

Como se viene insistiendo desde esta institución en las resoluciones derivadas de las demoras en la tramitación de los expedientes de dependencia, la inactividad por parte de la Conselleria de

Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda supone una conculcación de derechos de aquellas personas más vulnerables a las cuales precisamente la Administración debería, prioritariamente, proteger.

Así lo recoge, efectivamente, la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, determinando que sus actuaciones deben estar orientadas, entre otros, a la **protección y atención**, personalizada y continuada, a las personas, familias o unidades de convivencia que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad, dependencia o conflicto.

Según el **principio de responsabilidad pública** recogido en la referida ley, los poderes públicos valencianos tienen la obligación de garantizar la existencia y mantenimiento de un Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales que **asegure el ejercicio de los derechos reconocidos**, como es el caso, de las personas en situación de dependencia, debiendo facilitar los medios necesarios para que las personas dispongan libremente de los apoyos y de las condiciones más convenientes para desarrollar sus proyectos vitales, acorde también al **principio de promoción de la autonomía y desarrollo personal** que debe regir en las administraciones públicas competentes.

### 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. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del Programa Individual de Atención en este caso, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación económica o servicio solicitado.
3. **RECOMENDAMOS** 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