

"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

|                |                                                                                                                                                                |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Queja</b>   | <b>2500419</b>                                                                                                                                                 |
| <b>Materia</b> | Servicios sociales                                                                                                                                             |
| <b>Asunto</b>  | Dependencia. Demora revisión PIA. Demora en actualizar la prestación al Grado 2, en resolver el SAR, en resolver la PVSG y en revisar el grado de dependencia. |

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 30/01/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500419. La persona interesada presentaba una queja por la demora en resolver la solicitud de la prestación vinculada al servicio de atención residencial que presentó en febrero de 2024.

En su escrito, se indicaba que la interesada ya había formulado con anterioridad una solicitud de servicio de atención residencial el 13/05/2021 y el 26/06/2023 y que estuvo ingresada en una residencia entre mayo de 2021 y marzo de 2023 y posteriormente desde abril de 2023, primero en Alaquàs y desde el 19/02/2024 en la Residencia Sedaví, en la que se encuentra actualmente.

Por ello, el 04/02/2025, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se refería, en resumen, a la solicitud de la interesada de fecha 27/02/2024, instando al reconocimiento de una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial en lugar de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que tiene reconocida, omitiendo cualquier mención a las solicitudes anteriores sin resolver.

Así mismo, el informe señalaba que aún no se había emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento ni era posible indicar la fecha en la que se resolvería la solicitud debido al elevado número de procedimientos en trámite.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda señalaba además en su informe los abonos realizados a la interesada desde el 22/10/2019 referidos a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que tiene reconocida.

Trasladamos dicha información a la persona responsable de la queja por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, manifiesta que lleva desde mayo de 2021 ingresada en una residencia, pero recibiendo la ayuda por cuidador no profesional, actualmente de 2 grado, porque no se resuelve ningún trámite.

Así mismo, indicaba que, con fecha 8/02/2025, había reclamado los derechos económicos pendientes de la persona dependiente.

## 2 Conclusiones de la investigación

A la vista de todo lo actuado podemos concluir la inactividad de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en la tramitación de las diferentes solicitudes presentadas por la interesada desde que ingresó por primera vez en residencia en mayo de 2021.

En particular, la Conselleria seguía sin resolver la solicitud de nuevas preferencias de fecha 27/02/2024 por la que se demandaba la prestación vinculada al servicio de atención residencial.

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

### En relación con el procedimiento de revisión de la situación de dependencia:

- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de la persona interesada, el 27/02/2024 (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).

### 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).
- Se han incumplido los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la Ley 39/2015).

Por todo ello, 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 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 LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.

2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la fecha de presentación de la solicitud de la prestación vinculada al servicio de atención residencial (el 27/02/2024), proceda de manera urgente a emitir y notificar a la persona dependiente la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención de la interesada.
3. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.
4. **SUGERIMOS** que se tramiten con la diligencia oportuna los derechos económicos pendientes de la interesada y previos a la solicitud de 27/02/2024.

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana