

"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** 2500471  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Revisión PIA. Demora

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 03/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500471, en el que se nos comunicaba que la persona titular de derechos tenía reconocida su situación de dependencia con grado 1 desde el 06/11/2020. Por agravamiento de su salud, el 25/10/2022 solicitó revisión de grado que fue resuelta el 27/12/2022 asignándole un grado 3.

El empeoramiento de su salud había conllevado su ingreso en un centro residencial el 21/10/2022 donde vive desde entonces, por lo que el 02/03/2023 solicitó nuevas preferencias, manifestando su voluntad de percibir una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial.

Sin embargo, a pesar del tiempo transcurrido y de las reclamaciones presentadas, no había recibido respuesta alguna por parte de la Conselleria competente y no constaba todavía la aprobación de la Resolución PIA, pues desde los servicios sociales municipales le indicaban que ni siquiera se había realizado la Propuesta PIA.

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. La Conselleria solicitó una ampliación del plazo para responder, pero se le denegó dada la avanzada edad de la persona interesada y de la demora en la que ya incurría la aprobación del PIA.

El 28/03/2025 tuvo entrada en esta institución, fuera de plazo, el informe solicitado con este contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de D.<sup>a</sup> (...), con fecha 02 de marzo de 2023, presentó una solicitud de nuevas preferencias instando al reconocimiento de una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, pero a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

En este sentido se comunica que la resolución de revisión del Programa Individual de Atención (PIA) 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.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de revisión del PIA en plazo, cabe indicar que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

La demora en la remisión del informe es considerada una falta de colaboración con esta institución, a tenor del artículo 39 de la ley 2/2021, de la Generalitat, que regula el Síndic de Greuges.

En la misma fecha de registro del informe dimos traslado de este a la persona interesada por si deseaba realizar alegaciones al mismo.

## **2 Conclusiones de la investigación**

El expediente objeto de la queja lleva acumulada una demora de más de 26 meses desde la presentación de la solicitud de nuevas preferencias, por lo que es inaceptable la respuesta recibida, sin ni siquiera prever una fecha para su resolución, mientras la persona dependiente ha de sufragar el coste total de la atención y cuidados a su situación de dependencia en un centro residencial.

Por todo ello y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular.

En relación con el procedimiento de revisión del Programa Individual de Atención, se ha incumplido:

- El plazo de 6 meses para resolver la resolución de revisión PIA desde la solicitud de la persona interesada (artículo 18.4 del Decreto 62/2017), acumulando ya más de 26 meses de demora.

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).

Asimismo, la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, prevé que todos los expedientes de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia.

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.

El incumplimiento de estas obligaciones aumenta la incertidumbre que genera la falta de resolución. Además, amplía, aún más si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.

### 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 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 la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, reconociendo el derecho de la persona dependiente a la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, sobre la que ha mostrado su preferencia, además de recoger los efectos retroactivos correspondientes.

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