

"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** 2500475  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora tramitación.

## 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 arriba indicado, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos informaba que en fecha 19/06/2023, la persona interesada, presentó una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia. El 02/05/2024 le reconocieron un Grado 1, pero no se resolvió su programa individual de atención, una prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

La persona interesada nos comunicaba que el 20/03/2024 presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando el servicio de centro de día, pero no había obtenido respuesta.

Por ello, el 06/02/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos remitiera un informe sobre este asunto, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

Tras solicitar una ampliación del plazo inicialmente concedido, recibimos el informe solicitado, en el que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 19 de diciembre de 2024, se resolvió su Programa Individual de Atención (PIA) en el que se le reconoce el derecho a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales con una cuantía mensual de 180 euros y fecha de efectos desde el día 20 de diciembre de 2023.

Asimismo, se informa que en las bases de datos de esta Conselleria consta, con fecha de 23 de enero de 2025, una orden de pago en concepto de atrasos (2.238 euros) y desde ese mismo día se han emitido órdenes de pago mensuales por importe de 180 euros sin que, a fecha de elaboración de este informe, tengamos conocimiento de que se haya producido ninguna incidencia o devolución.

Previamente, se le había reconocido el servicio de teleasistencia avanzada en resolución de 23 de mayo de 2024.

Constando en su expediente de dependencia como preferencia adicional el servicio de centro de día, según la instancia presentada con fecha 20 de marzo de 2024, le informamos que por parte de la unidad administrativa competente se está analizando la disponibilidad de plaza pública en el centro solicitado (CENTRO DE DÍA ASOC FAM. ENFERMOS DE ALZHEIMER) y en cuanto exista una plaza disponible que se ajuste a la

misma se pondrá en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención.

En respuesta a su solicitud se informa sobre la lista de espera en el centro de día por el que (...) ha mostrado su preferencia (a fecha 24/03/2025). No obstante, cabe advertir que la posición en la lista puede variar en el caso de que existan solicitudes de otros interesados presentadas antes del 20/03/2024 que no hayan sido grabadas y/o completadas aún en la aplicación informática «ADA» por los servicios sociales de las entidades locales correspondientes.

• CENTRO DE DÍA ASOC FAM. ENFERMOS DE ALZHEIMER ALICANTE:

Existen 92 personas con mayor antigüedad que la interesada en la lista de espera y ninguna persona con trámite de urgencia.

No hay personas que soliciten cualquier centro de la comarca L'Alacantí con o sin urgencia estimada.

Por otra parte, cabe señalar que existe la alternativa de cambio de recurso solicitando una prestación económica vinculada al servicio de centro de día mediante la presentación de una nueva solicitud de preferencias, todo ello de acuerdo con lo dispuesto en el 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 la página web de esta Conselleria se recogen las características básicas de esta prestación (<https://inclusio.gva.es/es/web/dependencia/prestacions-vinculades-als-serveis>); además la persona titular del expediente también puede dirigirse a los servicios sociales de su ayuntamiento o zona de cobertura donde le pueden ampliar esta información y orientar en su caso de forma más concreta.

Dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

## 2 Conclusiones de la investigación

De la documentación obrante en el expediente se desprende que el motivo de la queja es la demora en emitir la correspondiente resolución de la solicitud de las nuevas preferencias, que fue presentada el 20/03/2024, en las que la persona interesada solicitaba el Servicio de Centro de Día, ya que se resolvió el PIA de la persona interesada respecto a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.

Por tanto, tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

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

- El plazo de 6 meses para resolver el nuevo del PIA de la persona interesada (artículo 18.4 del Decreto 62/2017).

### 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)
- Cuantos **derechos tiene reconocidos** por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a **las personas en situación de dependencia**.

El incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene con la ciudadanía constituye un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora y la falta de respuesta reiteradas a sus necesidades más básicas de atención y cuidados no hace sino incrementar el sufrimiento y dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente.

El acceso a los recursos y prestaciones vinculadas al sistema de atención a la dependencia está orientado a «la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, en un marco de efectiva igualdad de oportunidades» con el objetivo de, entre otros, «proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida». Por el contrario, la privación de estos ya sea por la actuación o por la presunta inactividad de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

### 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. **RECOMENDAMOS** que, cuando la persona interesada marque como servicio preferente el de centro de día, se establezca un sistema de información inmediato sobre la opción de solicitar una prestación económica vinculada al servicio de centro de día, explicando con detalles los requisitos a cumplir, la diferencia de este recurso con el solicitado, en que consiste dicha prestación, su coste y los recursos existente.
5. **SUGERIMOS** que proceda a emitir la correspondiente resolución respecto al servicio de centro de día, que fue solicitado el 20/03/2024.

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