

"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** 2500882  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora prestaciones y servicios

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 27/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500882, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Torrent (Valencia).

En el escrito, presentado por su hermano, guardador de hecho de la interesada, se nos comunican los siguientes hechos y circunstancias:

- La titular de derechos tiene reconocido un grado 2 nivel 2 de dependencia y una discapacidad del 75% más necesidad de ayuda de tercera persona.
- El 29/03/2018 solicitó una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a personas cuidadoras no profesionales, como nueva preferencia compatible con el servicio de atención diurna que ya recibía desde 2009. No obtuvo respuesta.
- Ante el deterioro de la situación y la enfermedad de la madre, que la cuidaba, el 11/07/2022 solicitaron plaza residencial para las dos. La madre obtuvo plaza en marzo de 2024, pero para la hija no.
- Desde enero de 2024 debieron contratar un servicio de atención domiciliar para cuidar y ayudar a la interesada.
- Reclaman la revisión del PIA, solicitando el servicio de atención residencial, y todos los efectos retroactivos correspondientes, vinculados al cuidador no profesional durante un tiempo, y al servicio de atención domiciliar que actualmente costean.

Por ello, el 28/02/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto. Sin embargo, agotado dicho plazo, continuábamos sin recibir la respuesta solicitada.

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 trascurrido 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

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, limitada a los datos aportados por la persona interesada, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- Se ha incumplido el plazo de seis meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de la persona interesada (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).
- Se ha incumplido el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento para resolver y notificar dicha resolución (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

Toda la ciudadanía tiene derecho a que las Administraciones públicas traten sus asuntos en un plazo razonable y a gozar de servicios públicos de calidad (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 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. En marzo de 2018 solicitó una prestación de apoyo a cuidador no profesional que no fue atendida. Se agravó su estado de salud y solicitó un servicio de atención residencial en julio de 2022 que tampoco ha sido atendido por lo que ha debido contratar un servicio de atención domiciliaria que se está costeando privadamente.

## 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. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
4. **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.
5. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a un servicio de atención residencial.
6. **SUGERIMOS** que la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes desde los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación inicial de revisión del PIA, atendiendo todos los efectos retroactivos correspondientes vinculados al cuidador no profesional durante un tiempo y al servicio de atención domiciliaria que actualmente costean.
7. **SUGERIMOS** que cumpla la Orden de servicio 1/2024 de la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores que acordó la preferencia en la tramitación en los expedientes de dependencia de las personas residentes en los municipios que, como Torrent, se han visto afectados por la DANA iniciada el 29/10/2024 en la Comunitat Valenciana.

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