

"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 2501379
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora en la tramitación. Recurso de alzada

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 02/04/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501379. La persona interesada presentaba una queja por la falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda al recurso de alzada interpuesto en fecha 08/01/2025 y al cual, habiendo transcurrido 3 meses, no ha obtenido respuesta.

La persona interesada ya presentó, en 2024, queja en esta institución motivada por la demora de la Administración en revisar el Programa Individual de Atención y adecuarlo al grado 2 reconocido por Resolución de 21/06/2023 de la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores.

El 04/03/2024 solicitó nuevamente, revisión de grado y la Conselleria resolvió el 17/04/2024, confirmar el grado 2 de dependencia concedido en junio de 2023.

Posteriormente, el 01/12/2024, la Administración resolvió la actualización del PIA con fecha de efectos desde el 17/04/2024, sin tomar en consideración que la persona cuenta con resolución de grado 2 desde el año anterior, el 21/06/2023.

Como consecuencia, la persona presentó, el 08/01/2025, un recurso de alzada ante la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda reclamando la actualización de los importes del PIA al grado 2 desde la fecha de la primera Resolución de grado 2, el 21/06/2023.

Por ello, el 15/04/2025 nos dirigimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda para que, en el plazo de 1 mes, nos informara sobre este asunto. La Conselleria solicitó ampliación de plazo, que le fue concedida por Resolución de fecha 15/05/2025.

El 06/06/2025 registramos el informe emitido por a Administración, en el cual indicaba expresamente que:

Consta en el expediente que en fecha 10 de enero de 2025 la persona dependiente presentó un escrito de reclamación para solicitar atrasos del año 2023, dicho escrito se ha clasificado como **solicitud de retroactividad** por ser este su verdadero carácter pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha dictado resolución al respecto (...)
se estima que la correspondiente resolución será emitida en un plazo no superior a 3 meses, salvo incidencia no prevista.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

2 Conclusiones de la investigación

En el presente expediente de queja, la Conselleria no ha resuelto la reclamación presentada por la persona interesada el 08/01/2025.

Tras todo lo actuado, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

- El art. 122.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que «el plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de 3 meses (...)»
- La obligación legal de dictar resolución expresa y de notificarla en todos los procedimientos en el plazo máximo establecido por la normativa reguladora del correspondiente procedimiento.

Por tanto, concluimos que **la Administración ha vulnerado los derechos de la persona en situación de dependencia**. 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 a notificarla en todos los procedimientos en el plazo máximo establecido por la normativa reguladora del correspondiente procedimiento.
2. **SUGERIMOS** que, habiendo transcurrido el plazo preceptivo para resolver y notificar el recurso interpuesto por la persona titular de la queja, sin haber recibido respuesta alguna, proceda, con carácter inmediato, a emitir y notificar la estimación o desestimación del recurso de alzada presentado el 08/01/2025.

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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana