

"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 2501663
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora resolución nuevas preferencias.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 23/04/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501663. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución de la solicitud de nuevas preferencias, presentada por su tía, de cien años, con fecha 19/09/2024, en la que instaba al reconocimiento de la Prestación Vinculada al Servicio de Atención Residencial.

Por ello, el 05/05/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 10/07/2025 recibimos el informe de la Conselleria. Tenemos constancia del registro de salida de esa Administración de fecha 04/07/2025 y, por lo tanto, fuera del plazo de un mes establecido a tal efecto. En su informe, la Conselleria expuso, en resumen, que, efectivamente, con fecha 19 de septiembre de 2024, presentó una solicitud de nuevas preferencias instando al reconocimiento de una prestación vinculada al servicio de atención residencial en lugar de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio que tiene reconocida, pero que aún no se había emitido la resolución que debía poner fin a este procedimiento.

En este sentido se nos comunicaba que la resolución de revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas y que la demora se debía al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

La Administración indicó expresamente que no constaba en el expediente que se le estuviese aplicando algún criterio de priorización y, con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud, manifestó que no era posible indicarla.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, Correos nos ha certificado que, tras un intento de entrega el 15/07/2025, el envío no ha sido retirado de la Oficina y nos ha sido devuelto.

2 Conclusiones de la investigación

Tras todo lo actuado, no tenemos constancia de que se haya resuelto la solicitud de nuevas preferencias, formulada por la persona en situación de dependencia con fecha 19/09/2024. En consecuencia, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

En relación con 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:

- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde el registro de la solicitud instando al reconocimiento de la Prestación Vinculada al Servicio de Atención Residencial, el 19/09/2024.

En relación con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- Se han incumplido la obligatoriedad de los términos y plazos establecidos en las leyes.

Por todo ello, concluimos que se han 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.

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 remitir a esta institución, en el plazo de un mes, un informe detallado sobre los hechos expuestos en la queja.

2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **ADVERTIMOS** que, conforme a lo establecido en el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, la falta de colaboración se hará constar en el informe anual que emita esta institución.
4. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la solicitud de nuevas preferencias (19/09/2024), proceda de manera urgente a emitir y notificar a la persona en situación de dependencia la correspondiente Resolución de revisión del PIA.
5. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya 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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana