

"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 2502093
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 28/05/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502093. En él, la persona interesada presentaba una queja por la demora en la tramitación y la resolución de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia que había formulado el 23/08/2024.

La interesada puso de manifiesto en su escrito que, en el momento de dirigir su queja a esta institución, no había recibido "ni la carta de grado, ni la de PIA".

Por ello, el 13/06/2025 solicitamos a las Administraciones con competencias en la tramitación del expediente (Ayuntamiento de Santa Pola y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda) que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

Por lo que se refiere al Ayuntamiento de Santa Pola, en el momento de emitir la presente Resolución, transcurrido en exceso el plazo establecido a tal efecto, su informe no ha tenido entrada en esta institución. Ello es considerado por el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, como una negativa a colaborar con esta institución.

Por lo que se refiere a la Conselleria, esta Administración nos informó de que la solicitud pasó a estado «comprobada» el día 26 de diciembre de 2024 en la aplicación informática «ADA», pero que esta persona aún no había sido valorada.

En este sentido, señaló que la resolución de los expedientes otorgando un grado de dependencia y, en su caso, la resolución del Programa Individual de Atención se realizaba por orden cronológico de presentación de solicitudes completas y de que son los Servicios Sociales Generales de los Ayuntamientos los que llevan a cabo las valoraciones, en la mayor parte de los expedientes, toda vez que han sido dotados de los medios materiales y personales adecuados por parte de esta Conselleria.

Con respecto a la fecha en la que se resolvería esta solicitud se nos comunicó que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no era posible indicarla.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante escrito de fecha 13/08/2025 en el que señaló que había sido valorada el 05/08/2025 y que se encontraba a la espera de recibir la resolución de grado.

2 Conclusiones de la investigación

Tras todo lo actuado, concluimos que, transcurrido el plazo máximo establecido, no se ha emitido resolución de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia formulada por la interesada el 23/08/2024 y, por tanto, que se han producido los siguientes incumplimientos:

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 tres meses para emitir la Resolución de reconocimiento y grado de la situación de dependencia que se presentó el 23/08/2024.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver el PIA.

En relación con la Ley 39/2015, 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 ha incumplido la obligatoriedad de los términos y plazos establecidos en las leyes.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la solicitante. 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:

AL AYUNTAMIENTO DE SANTA POLA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de remitir a esta institución, en los plazos establecidos para ello, un informe detallado sobre los hechos expuestos en la queja.
2. **ADVERTIMOS** que la falta de colaboración se hará constar en el Informe Anual que emita esta institución.

3. **SUGERIMOS** que se adopten las medidas necesarias para que las valoraciones de dependencia se lleven a cabo en los tiempos que permitan el cumplimiento de los plazos legalmente establecidos.

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. **SUGERIMOS** que, dado que la solicitante ya ha sido valorada, tan pronto reciba el Dictamen Técnico de los Servicios sociales, emita la Resolución de reconocimiento de la situación de Dependencia y, en su caso, la resolución aprobatoria del PIA que, conforme a lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017, debe incluir 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