

"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 2502515
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 27/06/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502515. 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 de su esposo, presentada el 23/07/2024.

Por ello, el 02/07/2025 solicitamos a las Administraciones con competencias en la tramitación del expediente (el Ayuntamiento de Valencia y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda) que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento de Valencia expuso que:

- En fecha 19/08/24 se grabó dicho expediente en la aplicación ADA.
- La Conselleria lo validó en fecha 16/12/24.
- En fecha 12/06/25 se realizó tanto la valoración de grado como el informe social de entorno.
- En fecha 16/06/25 se firma la resolución de grado.
- El expediente se encuentra en "propuesta PIA en proceso".

Por lo que se refiere a la Conselleria, ésta manifestó en su informe que, aunque ya se le había reconocido un GRADO 3 de dependencia en resolución de 16 de Junio de 2025, aún no se había resuelto el PIA que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.

En este sentido se comunicaba que la resolución del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas y, con respecto a la fecha en 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 no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución de Consideraciones.

2 Conclusiones de la investigación

Tras todo lo actuado, se extrae que las Administraciones investigadas han 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 3 meses para dictar y notificar la resolución de reconocimiento y grado de la situación de dependencia, pues habiéndose registrado la solicitud inicial el 23/07/2024, la persona fue valorada el 12/06/2025 y la Resolución de grado es de fecha 16/06/2025.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver el PIA.

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 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 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:

AL AYUNTAMIENTO DE VALENCIA:

1. **SUGERIMOS** que continúe con la implementación de medidas que le permitan realizar las valoraciones de las personas en situación de dependencia en los tiempos que permitan el cumplimiento de los plazos establecidos en el Decreto 62/2017 y acabar con la lista de espera para valoraciones.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para eliminar la anomalía en la tramitación de los expedientes.
2. **SUGERIMOS** que emita y notifique la resolución aprobatoria del PIA para atender a la situación de dependencia en grado 3 que fue reconocida al esposo de la interesada por Resolución de 16/06/2025.
3. **SUGERIMOS** que la resolución de revisión del PIA incluya los efectos retroactivos que pudiesen corresponder a la persona en situación de dependencia.

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