

"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 2502651
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 08/07/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502651, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito, se recogía la queja por la demora en resolver el Programa de Atención Individual (PIA) para la concesión de un nuevo servicio o prestación. Señalaba que el 20/06/2022 se presentó la solicitud de reconocimiento de grado de dependencia, solicitando la compatibilidad de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales con la prestación vinculada al Servicio de promoción, habiendo concedido la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales el 06/10/2023, y estando pendiente la concesión de la prestación vinculada al Servicio de promoción.

Por ello, el 10/07/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

Transcurrido dicho plazo, no hemos recibido la información requerida, y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda tampoco ha solicitado la ampliación de plazos prevista en el artículo 31.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubieran afectado los derechos de las personas en situación de dependencia.

Como hemos señalado, no se ha recibido la información solicitada a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, por lo que debemos partir de la presunción de veracidad de las manifestaciones de la persona titular, que señala que, a pesar del tiempo transcurrido desde su petición, no se le ha concedido hasta ahora la prestación vinculada al servicio de promoción.

Atendiendo, en consecuencia, a la información de que disponemos, podemos concluir que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha vulnerado los derechos de la persona en situación de dependencia. En concreto:

- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver el PIA (artículo 15.5. del Decreto 62/2017) habiendo transcurrido más de 3 años desde la solicitud.
- Se ha incumplido la obligación de Resolución automática del PIA con la totalidad de las preferencias compatibles expresadas por la persona en situación de dependencia, (artículo 15.1 del Decreto 62/2017).
- 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).
- Se ha vulnerado 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).
- Se ha incumplido el principio de responsabilidad pública por el cual los poderes públicos tienen la obligación de garantizar la existencia y mantenimiento de un Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales que asegure el ejercicio de los derechos reconocidos (artículo 6.1. apartado b, de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana).
- Se ha incumplido el principio de promoción de la autonomía y desarrollo personal, según el cual, las Administraciones competentes facilitarán los medios necesarios para que las personas dispongan libremente de los apoyos y de las condiciones más convenientes para desarrollar sus proyectos vitales (artículo 6.2. apartado b, de la Ley 3/2019 de servicios sociales).
- No se ha dado cumplimiento a uno de los objetivos fundamentales del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, que se orienta a proteger y atender, de forma personalizada y continuada, a las personas, familias o unidades de convivencia que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad, dependencia o conflicto (artículo 8.1. apartado e, de la Ley 3/2019 de servicios sociales).
- Se ha vulnerado el derecho de las personas usuarias del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales a obtener una respuesta diligente y eficaz ante su demanda y obtener resolución a su demanda en un plazo máximo (artículo 10.1. de la Ley 3/2019 de servicios sociales).

Como se viene insistiendo desde esta institución en las resoluciones derivadas de las demoras en la tramitación de los expedientes de dependencia, la inactividad por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda supone una conculcación de derechos de aquellas personas más vulnerables a las cuales precisamente la Administración debería, prioritariamente, proteger. Así lo recoge, efectivamente, la ley que regula el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

Estos incumplimientos implican una desatención de las necesidades más fundamentales de una ciudadanía que acude en su demanda precisamente reclamando cuidado y amparo en aspectos y cuestiones vitales. Personas sin recursos suficientes para enfrentar las situaciones de extrema

vulnerabilidad por las que atraviesan y que requieren de la protección de un sistema público cuyo fundamento se encuentra, precisamente, en la atención a tales situaciones.

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 diarias a las que se enfrentan, impidiéndoles con ello el pleno disfrute de los derechos reconocidos.

El incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene para con la ciudadanía constituyen 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 reconocimiento de los servicios y prestaciones a que tienen derecho las personas en situación de dependencia están orientadas a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, cuyo objetivo final es facilitar su permanencia en su medio habitual siempre a través 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.

Finalmente, debemos hacer referencia a la conducta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en la tramitación de la queja.

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece lo siguiente:

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

a) No se facilite la información o la documentación solicitada (...).

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 10/07/2025, incumpléndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, 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 ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

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 facilitar al Síndic de Greuges el acceso a los expedientes, los datos, los informes y cuanta documentación les sea solicitada para el esclarecimiento de los hechos sobre los que se está indagando, de acuerdo con lo previsto en el artículo 37 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.
2. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en plazo las solicitudes presentadas, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del Programa Individual de Atención de la persona titular, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación vinculada al Servicio de Promoción.
4. **RECOMENDAMOS** que la Resolución del Programa Individual de Atención 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