

"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 2503087
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 08/08/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503087. La persona interesada presentaba una queja por la demora en resolver la solicitud presentada el 10/02/2025, en su expediente de dependencia y que le permitiría, en su caso, el acceso a los servicios del sistema de atención a las personas en situación de dependencia.

Por ello, el 20/10/2025 solicitamos a al Ayuntamiento de Requena y a 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 Requena exponía, en resumen, que

- El estado del expediente de dependencia es de pendiente de valorar ante el hecho de que a fecha 18/07/2025 sufrió fractura periprotésica de la rodilla derecha intervenida quirúrgicamente y, conforme a normativa, no se solicitará la valoración hasta pasados como mínimo 6 meses desde la intervención y haya alcanzado la máxima recuperación funcional (Real Decreto 174/2011, de 11 de Febrero).
- Desde el primer momento de la intervención las profesionales del Equipo de Intervención Social de Servicios Sociales de Atención Primaria Básica, han priorizado y facilitado el acceso a los servicios y programas municipales disponibles, tanto a la interesada como a los familiares.
- Tras varios contactos y trámites con la familia se inicia a fecha 31/10/2025 el SAD municipal y se le orienta sobre un posible cambio de preferencias.
- La fecha prevista de valoración fue el pasado 01/12/2025.

Por su parte, el informe emitido por la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia señalaba que, aunque ya se le había reconocido un GRADO 3 de dependencia por resolución de 12 de diciembre de 2025, aún no se ha resuelto el Programa Individual de Atención (PIA) que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.

Trasladamos sendos informes a la persona responsable de la queja por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

2 Conclusiones de la investigación

La solicitud de reconocimiento del grado de dependencia de la persona titular de esta queja se presentó el 10/02/2025, y en el momento de presentar la queja seguía sin resolverse.

El Ayuntamiento mencionaba, en relación con la demora producida, lo señalado en el Real Decreto 174/2011, de 11 de Febrero en relación con los criterios técnicos para la admisión o no admisión a trámite de las solicitudes de la valoración de la Dependencia, al haber sufrido la interesada en fecha 18/07/2025 una caída con fractura periprotésica de la rodilla derecha, intervenida quirúrgicamente.

Si bien es cierto que desde ese momento se ha estado interviniendo para atender las necesidades de la interesada y de su familia, no explica el informe porque no había sido valorada en el plazo de los 3 meses desde que se formuló la solicitud.

Finalmente, la interesada fue valorada por los servicios sociales del Ayuntamiento de Requena el 01/12/2025 y la Conselleria ha resuelto reconocerle un GRADO 3 de dependencia por resolución de 12/12/2025.

Sin embargo, sigue pendiente la resolución del programa individual de la interesada (PIA) que le permita el acceso a los servicios y prestaciones del sistema de atención a la dependencia, y la Administración autonómica no indica fecha prevista para su resolución.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que las Administraciones implicadas han incumplido 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 resolver el reconocimiento del grado de dependencia.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver el PIA desde la solicitud inicial de la persona interesada.

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 la situación de dependencia y el 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 presunta inactividad o mala actuación 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, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud, proceda, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución aprobatoria del PIA de la persona titular de la queja y que dicha Resolución incluya los efectos retroactivos que, en su caso, pudieran corresponderle.

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