

"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 2503492
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demoras en la tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 15/09/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503492. La persona interesada presentaba una queja por la demora en atender la solicitud del servicio de atención residencial para la interesada que se presentó el 10/10/2023 y se subsanó el 04/03/2024.

Desde entonces la situación de salud y falta de autonomía de la persona titular de la queja ha empeorado hasta el punto de que ha sido preciso su ingreso en una residencia privada, a la espera de que se resolviera su expediente y se le asignara plaza residencial.

En el escrito de queja se urgía la resolución de su solicitud ya que no pueden hacer frente por sus propios medios al coste de la residencia.

En la documentación presentada se adjunta también una solicitud de fecha 27/05/2025, de revisión del grado de dependencia 2 que tiene reconocido desde el 14/09/2023.

Por ello, el 19/09/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de València que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento de València exponía, en resumen, que en fecha 18/09/25 la solicitante se trasladó de domicilio a una residencia fuera de la ciudad de Valencia, concretamente en la localidad de Náquera y que, en consecuencia, no podían hacer ninguna gestión al respecto.

Por su parte, el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda señalaba que aún no se había emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) relativa al servicio de atención residencial. Tampoco constaba que, en el caso de no disponer de plaza pública, se hubiera ofertado una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía).

En relación con la solicitud de revisión de la situación de dependencia de fecha 27/05/2025, informaba esta que pasó a estado «comprobada» el día 18 de septiembre de 2025 en la aplicación informática «ADA»; pero, a fecha de emisión de este informe, esta persona aún no había sido valorada.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

A la vista de lo informado, nos dirigimos al Ayuntamiento de Náquera para que nos informara sobre la previsión para valorar a la interesada, de conformidad con los arts. 7.c y 9.c del Decreto 62/2017, para lo cual se concedía un mes de plazo.

En su informe, el Ayuntamiento de Náquera señalaba que la interesada estaba en lista de espera para ser valorada. El informe añadía que, desde los Servicios Sociales se había contactado con la Residencia para personas mayores dependientes donde estaba ingresada y estaba previsto realizar la valoración para la revisión de grado en fecha del 12/11/2025.

Dicha valoración se ha realizado, según confirmación de la persona promotora de la queja, el 18/11/2025.

2 Conclusiones de la investigación

En primer lugar, debemos destacar que el objeto de la queja es la falta de respuesta a una solicitud de nuevas preferencias que se presentó el 10/10/2023 y que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no había resuelto en este tiempo. Ante la necesidad de atención residencial, la persona titular de la queja había sido ingresada en una residencia y se estaba haciendo frente al coste de la plaza.

Es cierto que, con fecha 25 de julio de 2025, la interesada presentó una solicitud de revisión de la situación de dependencia, pero las Administraciones estaban en plazo para resolverla y, si la Conselleria hubiera resuelto en plazo la revisión del PIA, ahora solo se trataría de adecuar el importe de la prestación, en su caso, al nuevo grado reconocido.

La mencionada revisión de grado se ha demorado, probablemente como consecuencia del traslado de Ayuntamiento de la interesada el 02/09/2025, pero, actualmente, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ya dispone de la valoración efectuada por los servicios sociales de Náquera.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que, en el expediente de dependencia objeto de esta queja, 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 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de nuevas preferencias de la persona interesada.
- Ante la no disponibilidad de plaza residencial pública, no se ha ofertado a la interesada una prestación vinculada de garantía.

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, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **SUGERIMOS** que resuelva la revisión del grado de dependencia de la persona titular de la queja.
3. **SUGERIMOS** que, si no se dispone de plaza residencial adecuada al grado de dependencia, se oferte a la persona usuaria, como medida sustitutiva de la plaza pública, la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía), por si fuera de su interés.

4. **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 de la revisión de PIA de la persona dependiente y que dicha Resolución incluya los efectos retroactivos que, en su caso, pudieran corresponderle conforme al grado de dependencia reconocido en cada fase del procedimiento.

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