

"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 2503669
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 24/09/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, de 95 años de edad, en fecha 04/11/2024 presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia, siéndole reconocido, mediante resolución de fecha 22/05/2025 un Grado 3. No obstante, no se había resuelto su programa individual de atención (en adelante PIA), adecuándolo al nuevo grado reconocido.

Tras ser admitida a trámite la queja, solicitamos a la antigua Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del procedimiento de queja.

En el informe de remitido por la Conselleria nos informaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 4 de noviembre de 2024 presentó una solicitud de revisión de la situación de dependencia, y a fecha de emisión de este informe, se le ha reconocido un GRADO 3 de dependencia en resolución de 22 de mayo de 2025 y con fecha 2 de octubre de 2025 se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención, reconociéndole el derecho al Servicio de Atención Residencial en el centro RESIDENCIA P.M.D. SAN ANTONIO DE BENAGEBER. En la resolución se establece que la persona interesada deberá abonar mensualmente el importe de 610,66 euros en concepto de tasa por la prestación del servicio, sin perjuicio de la actualización anual que corresponda para ejercicios posteriores.

Por otro lado, a fecha de emisión de este informe, no se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) en lo relativo a la actualización del importe de la prestación vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio que tenía reconocida para el Grado 2, adecuándolo al nuevo grado reconocido.

En este sentido, se informa que dicha revisión se encuentra pendiente de resolver por parte del departamento competente, que resolverá, si procede, según orden cronológico de expedientes completos, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente. En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con los interesados por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

(...)

A la vista del informe facilitado, el 18/11/2025 solicitamos un nuevo informe a la citada Conselleria para que, en el plazo de un mes, respondieran acerca de si, habiendo resuelto sobre un Servicio de Atención Residencial y ante la incompatibilidad existente, procederían a resolver el PIA respecto a una prestación económica vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio, tal y como dice en su informe.

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud del informe por parte de la Conselleria el 19/11/2025; no obstante, el Síndic de Greuges no lo recibió.

La demora en remitir la oportuna respuesta, por parte de la antigua Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

En todo caso y en cumplimiento del art. 35.3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39 se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

Al no recibir el informe, en fecha 16/01/2026 solicitamos nuevamente a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e infancia, para que en el plazo de un mes nos respondieran a las siguientes cuestiones:

- Estado del expediente de la persona dependiente de 95 años.
- Si, ante la incompatibilidad existente, procederá a resolver el PIA respecto a una prestación económica vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio (cuyo contrato se dio de baja el 07/10/2025) tal y como comunicaba en su informe o procedería a resolver sobre los efectos retroactivos de la prestación económica vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio.

La Conselleria en su informe nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 4 de noviembre de 2024 presentó una solicitud de revisión de la situación de dependencia, en resolución de 22 de mayo de 2025 se le reconoció un Grado 3 de dependencia, y con fecha 2 de octubre de 2025 se resolvió la revisión de su Programa Individual de Atención, reconociéndole el derecho a un Servicio de Atención Residencial.

Por otro lado, en el momento de emitirse esta resolución de Servicio de Atención Residencial quedó pendiente de resolver la revisión del Programa Individual de Atención (PIA) de la persona dependiente en lo relativo a la actualización del importe de la prestación vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio que tenía reconocida acorde a un Grado 2, para adecuarla al nuevo Grado 3 reconocido. Dado que esta prestación vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio es incompatible con el Servicio de Atención Residencial reconocido, esta revisión que quedó pendiente se está tramitando como un procedimiento de derechos económicos pendientes.

En este sentido, se informa que dicho procedimiento de derechos económicos pendientes

se encuentra pendiente de resolver por parte del departamento competente, que resolverá, si procede, según orden cronológico de expedientes completos, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

Dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

2 Conclusiones de la investigación

Según la información obtenida en la investigación de la presente queja, la persona solicitó la revisión de su situación de dependencia el 04/11/2024, siéndole reconocido un grado 3 mediante resolución de fecha 22/05/2025.

En fecha 02/10/2025 se resolvió su PIA reconociéndole el derecho al Servicio de Atención Residencial, no obstante, no se resolvió, respecto a los derechos económicos pendientes sobre una prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio, ya que no se podía adecuar dicha prestación al nuevo grado reconocido en un nuevo PIA, debido a la incompatibilidad del Servicio de Atención Residencial con una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio.

Por todo ello, concluimos que la Administración ha incumplido los siguientes preceptos:

En relación con la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se han producido los siguientes incumplimientos:

- Se ha incumplido el plazo de tres meses para resolver el expediente desde la fecha de inicio de éste; plazo que rige cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, como ocurre en este caso.
- Se ha incumplido la obligatoriedad del cumplimiento de los términos y plazos establecidos en las leyes.

Finalmente, concluimos que la Administración ha vulnerado los derechos del titular de la queja. 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 al acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

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:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges y atender a sus requerimientos de información.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo de 3 meses establecido en el art. 21.3 de la Ley 39/2015 anteriormente citada, y de adoptar cuantas medidas fueran necesarias para eliminar toda anormalidad en la tramitación de los expedientes.
3. **SUGERIMOS** que emita y notifique la resolución de los derechos económicos pendientes, respecto a la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio que tenía reconocida la persona dependiente.

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