

"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 2503851
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora grado y PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 10/10/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503851. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia de su marido, presentada el 14/11/2024, en el Ayuntamiento de Crevillente.

Según manifestó en su escrito, había sido valorado por la trabajadora social el 08/09/2025, pero aún no había recibido la resolución de grado.

Por ello, el 17/10/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria expuso, sustancialmente, que, según constaba en el expediente, con fecha 14 de noviembre de 2024, presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia, instando al reconocimiento de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales y el acceso al servicio de teleasistencia.

Con fecha de 22 de septiembre de 2025 se le reconoció un Grado 2 de dependencia y con fecha 26 de septiembre de 2025 se resolvió su Programa Individual de Atención, reconociéndole una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales con una cuantía mensual de 315,90 euros y fecha de efectos desde el día 15 de mayo de 2025; sin embargo, todavía no se había emitido resolución sobre el segundo recurso solicitado, el servicio de teleasistencia. En este sentido se nos comunicó que la resolución del Programa Individual de Atención del servicio de teleasistencia, si procede, se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas.

En relación con la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, se informó de que en las bases de datos de esta Conselleria constaba, con fecha de 18 de noviembre de 2025, una orden de pago en concepto de atrasos y una orden de pago mensual por importe de 315,90 euros.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo por escrito en el momento de emitir la presente Resolución. No obstante, telefónicamente, solicitó al personal de la Oficina de Atención Ciudadana del Síndic la continuación de la queja, ya que precisaba el servicio de teleasistencia.

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado se extrae que la Administración autonómica competente, habiendo transcurrido el plazo máximo establecido para ello, aún no ha resuelto sobre uno de los dos recursos solicitados por la persona en situación de dependencia en su solicitud inicial, presentada el 14/11/2024: el servicio de teleasistencia.

Tras todo lo actuado, se extrae que la Conselleria ha 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:

- No se ha emitido la Resolución PIA según las preferencias expresadas por la persona en situación de dependencia, pues desde el registro de la solicitud inicial (el 14/11/2024) la Conselleria tan solo ha emitido Resolución PIA sobre uno de los recursos (prestación económica para cuidados en el entorno familiar) cuando debía haber emitido directamente Resolución sobre los dos recursos solicitados.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses, contados desde el día siguiente a la fecha de la solicitud, para resolver sobre el derecho al servicio de teleasistencia solicitado.

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 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 inicio del expediente de dependencia (solicitud de 14/11/2024) emita y notifique la resolución PIA sobre el derecho de la persona en situación de dependencia al servicio de teleasistencia solicitado.
3. **SUGERIMOS** que, de conformidad con lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017, la resolución PIA incluya la compensación retroactiva que pudiese corresponder.

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