

"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 2504035
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 22/10/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, de 94 años, en fecha 30/12/2022, presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia, siéndole reconocido un grado 3 mediante resolución de fecha 14/09/2023.

Del mismo modo nos comunicaban que el 02/07/2024 presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando el servicio de atención residencial, solicitando como preferencia la residencia donde vive su marido.

Tras ser admitida a trámite la queja, solicitamos a la administración autonómica un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del procedimiento de queja.

La Conselleria, en su informe, nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), presentó solicitud de revisión de su situación de dependencia el 30 de diciembre de 2022, reconociéndosele GRADO 3 por resolución de 14 de septiembre de 2023. Por resolución de 1 de diciembre de 2024 se revisó el PIA adecuando la prestación que percibe al nuevo grado reconocido, por importe de 455,40 euros mensuales, reconociendo atrasos desde el 1 de julio de 2023.

Por lo que se refiere a las nuevas preferencias presentadas el 2 de julio de 2024, en las que solicitaba el servicio de atención residencial, le informamos que por parte de la unidad administrativa competente se está analizando la priorización de centros solicitados y en cuanto exista una plaza disponible que se ajuste a la misma se pondrá en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención.

No es posible indicar una fecha ni un plazo aproximado para la resolución de esta solicitud ya que existen factores que pueden alterar cualquier estimación como las urgencias de carácter social y la disponibilidad de plazas vacantes.

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

En el informe remitido por la administración no mencionaba nada respecto a que la persona interesada, de 94 años de edad, solicitó, en sus preferencias, la residencia donde vive su marido.

En ese sentido, informamos que respecto al procedimiento de asignación de plazas residenciales del SPVSS para personas mayores en la comunitat valenciana, establece en su punto 3.4 que:

(...) con el objeto de favorecer la unidad familiar, podrá reconocerse el derecho de admisión en los centros residenciales, a quienes se encuentren en alguna de las siguientes situaciones:

a) ser cónyuge o persona en análoga relación de afectividad.

A la vista del informe facilitado, en fecha 17/12/2025 solicitamos un nuevo informe a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia para que, en el plazo de un mes, respondieran acerca de los siguientes extremos:

- Si le había ofertado o comunicado a la persona interesada la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial.
- Si a la hora de resolver el PIA de la persona interesada, en aras de una reagrupación familiar, tendría en cuenta que el cónyuge de la promotora de la queja reside en la residencia solicitada, en caso contrario le rogábamos nos indicase las razones.
- Fecha en la que resolvería el PIA de la persona interesada.

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud del nuevo informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia el 18/12/2025; no obstante, En el momento de efectuar la presente resolución el Síndic de Greuges no lo ha recibido.

La demora en remitir la oportuna respuesta, por parte de la 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.

2 Conclusiones de la investigación

De la documentación obrante en el expediente se desprende que:

- En fecha 30/12/2022, la persona interesada presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia.
- En fecha 14/09/2023 le reconocieron un grado 3.

- En fecha 02/07/2024, presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando el servicio de atención residencial, solicitando la misma residencia donde reside su marido.
- En fecha 01/12/2024 se revisó el PIA de la persona interesada adecuando la prestación que percibía al nuevo grado reconocido.
- Desconocemos si se le había ofertado a la persona interesada la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial.
- No se había resuelto la solicitud de nuevas preferencias, instando el reconocimiento de un servicio de atención residencial.

En ese sentido y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

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 el nuevo PIA 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 titular. 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).
- Cuantos **derechos tiene reconocidos** por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a **las personas en situación de dependencia**.
- Al **derecho de admisión** de la persona interesada en el centro residencial donde se encuentra su cónyuge.

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 gran 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 resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges y atender sus requerimientos de información.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
4. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para cumplir la legislación aplicable.
5. **SUGERIMOS** que ofrezca a la persona interesada, si no lo ha realizado, la posibilidad de percibir una prestación económica de garantía vinculada al servicio de atención residencial.
6. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del nuevo programa individual de atención, de la persona interesada, teniendo en cuenta la reagrupación familiar en el procedimiento de asignación de plazas residenciales.
7. **SUGERIMOS** que en la Resolución del PIA se incluyan 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