



"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 2504248

Materia Servicios sociales

Asunto Dependencia. Demora PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 05/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504248, en el que se nos comunicaba que la persona interesada, de 97 años, tiene reconocido un Grado 3 de dependencia y está ingresada en un centro residencial desde 16/12/2024. Su hija, en su nombre, solicitó nuevas preferencias el 13/01/2025 en su expediente AL (...)2020, mostrando su voluntad por conseguir una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial. Sin embargo, a pesar del tiempo transcurrido la entonces Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no había resuelto sobre esta petición complicando al extremo los necesarios cuidados y la situación económica en el entorno familiar, solicitando la promotora de la queja urgencia para que se resuelva.

Solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos remitiera un informe sobre este asunto.

En su respuesta, la Conselleria nos comunicó lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...) por resolución de 12 de diciembre de 2024 se ha resuelto su solicitud de revisión de su situación de dependencia, reconociéndole GRADO 3. Asimismo, por resolución de 1 de noviembre de 2025 se ha resuelto la revisión del PIA, actualizando la cuantía de la prestación para cuidados en el entorno familiar que percibe al nuevo grado reconocido, por importe de 455, 40 euros mensuales, reconociendo efectos desde el 13 de julio de 2024.

Respecto a las nuevas preferencias presentadas el 13 de enero de 2025, en las que solicitaba prestación vinculada al servicio de atención residencial en lugar de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que tiene reconocida pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

En este sentido se comunica que la resolución de revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder. Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud, se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla, ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Trasladamos dicha información a la persona promotora por si deseaba realizar alegaciones al respecto.



2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Administración investigada 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**:

- El plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de la persona interesada pues han transcurrido 12 meses desde entonces.

En relación con la **Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**:

- La obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- 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.

La Conselleria afirma que no puede indicar cuándo resolverá esta solicitud. La demora no puede imputarse a una falta de plaza residencial pues se está solicitando una ayuda económica, por lo que la grave demora se debe a la incapacidad de la Administración de resolver estos expedientes de dependencia en el plazo establecido de 6 meses, bien sea por el elevado número de solicitudes que ha de resolver, bien por la falta de personal destinado a estos menesteres, o ambas cosas a la vez.

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. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
3. **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.
4. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, resolviendo sobre el derecho de la persona interesada al nuevo recurso solicitado (Prestación económica vinculada al SAR) con fecha 13/01/2025.
5. **SUGERIMOS** que la Resolución PIA incluya 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