

"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 2504260
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora reconocimiento grado de dependencia y PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 06/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504260. La persona interesada, de 95 años, presentaba una queja por la demora en resolver la solicitud de reconocimiento del grado de dependencia tras la solicitud registrada el 21/07/2023, en la cual se demandaba la prestación vinculada al servicio de atención residencial (PVSAR). Sin embargo, hasta la fecha y más de dos años después, no se había resuelto la mencionada solicitud. También indicaba que, en fecha 28/06/2025, se le había requerido que presentase de nuevo la documentación para reactivar su expediente.

Durante todo este tiempo el interesado ha estado haciendo frente al coste de la plaza en la residencia por sus propios medios, con la consiguiente angustia de que, de no recibir la ayuda necesaria, pueda ser imposible dicho pago.

Por ello, el 17/11/2025 solicitamos al Ayuntamiento de la Vila Joiosa y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento de la Vila Joiosa exponía, en resumen, que:

- Con fecha 21/07/2023, tuvo entrada por sede electrónica la solicitud inicial para el reconocimiento de la situación de dependencia.
- El 09/01/2024, se les requiere por parte de la Dirección General el modelo de domiciliación bancaria a la dirección indicada a efectos de notificación.
- El registro de dicha documentación se realiza el 10/12/2024, tras haberse notificado la resolución de desistimiento de la solicitud (con fecha: 04/10/2024) por no haber presentado la documentación en plazo y forma.
- El 09/05/2025 se remitió desde el Departamento de Servicios Sociales a la Conselleria (Dirección General) la solicitud de reactivación del expediente junto con la documentación requerida y con fecha: 13/10/2025, se contesta a un nuevo requerimiento presentando la documentación correspondiente: Informe médico y modelo de solicitud cumplimentado.
- En la actualidad, el expediente se encuentra sin incidencias en el aplicativo ADA y pendiente de citación para la valoración del grado de dependencia por parte de los técnicos de la Dirección General competente en dicha materia.

Por su parte el informe de la Conselleria refería los mismos hechos y añadía que el interesado no presentó reclamación previa a la resolución de archivo.

Así mismo, señalaba que constaba la solicitud de reactivación del expediente el 10/12/2024 y la subsanación de la misma, tras requerirle documentación adicional.

Sin embargo, no precisaba la fecha en la que se resolvería su solicitud de reconocimiento de dependencia y, si procede, su PIA.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona titular de la queja manifestaba que no recibió las notificaciones y solicitaba que se retrasara su fecha de solicitud inicial a la primera vez que la solicitó (21/07/2023), o se responsabilizara la persona que no actuó como debería.

2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se ha incurrido en el incumplimiento de 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:

- Se ha incumplido el plazo de 3 meses para resolver el reconocimiento del grado de dependencia del interesado.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver el PIA desde la solicitud inicial 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 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, 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 registro de la solicitud, proceda, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución de reconocimiento del grado de dependencia de la persona interesada, así como del PIA que pudiera corresponderle.
3. **SUGERIMOS** que la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos que, en su caso, pudieran corresponderle.

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