



"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 2504266

Materia Servicios sociales

Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 07/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos comunicaba que en fecha 25/02/2022 la persona interesada, de 89 años, presentó una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia. El 28/09/2023 le reconocieron un grado 3.

Del mismo modo, el 12/03/2024 la persona interesada presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando a una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, y no había obtenido respuesta.

Por ello, el 11/11/2025 solicitamos a la entonces Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos remitiera un informe sobre este asunto, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

Tras solicitar una ampliación de plazo, recibimos el informe de la nueva Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 25 de febrero de 2022 presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia, con fecha 28 de septiembre de 2023 se le reconoció un GRADO 3 de dependencia, y con fecha 29 de febrero de 2024, se le resolvió su Programa Individual de Atención reconociéndole el derecho a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales con una cuantía mensual de 455,40 euros y fecha de efectos desde el día 26 de agosto de 2022.

Asimismo, se informa que en las bases de datos de esta Conselleria consta, con fecha de 19 de julio de 2024 una orden de pago en concepto de atrasos y una orden de pago mensual por importe de 455,40 euros sin que, a fecha de elaboración de este informe, tengamos conocimiento de que se haya producido ninguna incidencia o devolución.

Por otra parte, consta en el expediente que con fecha 12 de marzo de 2024, la persona dependiente presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando al reconocimiento de una prestación económica 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.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de la revisión del Programa Individual de Atención en plazo, cabe indicar que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

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.

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

2 Conclusiones de la investigación

De la documentación obrante en el expediente se desprende que:

- En fecha 25/02/2022, la persona interesada presentó una solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia.
- En fecha 28/09/2023 le reconocieron un grado 3.
- En fecha 29/02/2024 se resolvió el PIA de la persona interesada reconociéndole el derecho a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.
- En fecha 12/03/2024, presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial.
- En fecha 19/07/2024 se procede al pago de la prestación reconocida.
- A fecha 12/12/2025 no se había resuelto la solicitud de nuevas preferencias, instando una prestación económica vinculada al 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**.

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 mala 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 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 la correspondiente Resolución del nuevo programa individual de atención, de la persona interesada.
- 5. 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