



"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 2504409

Materia Servicios sociales

Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 14/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos comunicaba que la persona interesada, de 93 años, en fecha 13/09/2023 presentó una solicitud de nuevas preferencias instando el servicio de atención residencial, estableciendo en sus preferencias unas determinadas residencias.

En fecha 10/04/2024, tras solicitar una revisión de grado, le reconocen un grado 3, y el 11/04/2025, presentó otro cambio de preferencias en su PIA, solicitando la residencia donde se encontraba ingresada desde febrero, y no había obtenido respuesta.

Por ello, 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.

En el informe recibido de la nueva Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...) por resolución de 10 de abril de 2024 se resolvió su solicitud de revisión de su situación de dependencia, reconociéndole GRADO 3. Por resolución de 1 de junio de 2025 se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención por el que se actualizaba la cuantía de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar que percibe, por importe de 455,40 y con fecha de efectos de 14 de marzo de 2024.

Constando en su expediente de dependencia como nuevas preferencias el servicio de atención residencial, le informamos que por parte de la unidad administrativa competente se está analizando la priorización del centro solicitado 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.

Asimismo, cabe señalar que en el expediente consta una diligencia de 10 de diciembre de 2025 en la que se deja constancia de que dada la inexistencia de plaza disponible en el centro solicitados por la persona interesada, se le ofrece telefónicamente una prestación económica vinculada al servicio de atención residencia de garantía, tal y como prevé el artículo 34 del 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 pero la persona que atiende la llamada (su hijo) manifiesta que no acepta la misma y solicita continuar en la lista de espera.



Dimos traslado del informe a la persona interesada por si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó, en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

2 Conclusiones de la investigación

De la documentación obrante en el expediente se desprende que:

- En fecha 13/09/2023, la persona interesada presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando como preferencia el servicio de atención residencial, mostrando entre sus preferencias tres residencias.
- Tras solicitar una revisión de grado, el 10/04/2024 le reconocieron un grado 3 a la persona interesada.
- En fecha 11/04/2025 la persona interesada presenta nuevas preferencias instando el servicio de atención residencial mostrando en su preferencia únicamente la residencia donde se encuentra ingresada desde febrero.
- El 01/06/2025 se resuelve su PIA en el que se actualizaba al nuevo grado reconocido la cuantía de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar que tiene reconocida.
- Le ofrecieron a la persona interesada la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, pero no fue aceptada.
- No se ha resuelto el nuevo PIA de la persona interesada en la que solicita el servicio de atención residencial en la residencia donde se encuentra ingresada.

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