

"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 2504912
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 18/12/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada en fecha 25/09/2024 presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia. El 01/04/0025 le reconocieron un grado 3; no obstante, no se resolvió su PIA adecuándolo al nuevo grado reconocido.

Del mismo modo, se nos comunicaba que el 14/05/2025 la persona interesada presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, y no se había resuelto la misma.

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. No obstante, por error, solicitamos un informe respecto al representante de la persona dependiente, no de la persona interesada y titular del derecho.

Por ello, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe acerca de la persona interesada.

Recibimos el informe de la Conselleria en el que nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 25 de septiembre de 2024 presentó una solicitud de revisión de la situación de dependencia, con fecha 1 de abril de 2025 se le reconoció un GRADO 3 de dependencia, y con fecha 1 de diciembre de 2025 se resolvió la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA), actualizando el importe de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que tiene reconocida a este nuevo grado, con una cuantía mensual de 455,40 euros y fecha de efectos desde el día 26 de marzo de 2025,

Por otro lado, con fecha 14 de mayo de 2025 presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando al reconocimiento de una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial en lugar de la prestación que tiene reconocida; pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido resolución que debe poner fin a este procedimiento.

En este sentido se comunica que la resolución de revisión del Programa Individual de Atención (PIA) se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas,

garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de revisión del PIA 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 para que, 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 lo siguiente:

- La persona interesada en fecha 25/09/2024 presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia.
- En fecha 01/04/2025 le reconocen un grado 3.
- En fecha 14/05/2025 se presentó una solicitud de nuevas preferencias instando el reconocimiento de una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial.
- En fecha 01/12/2025 se adecua la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, que tenía reconocida al nuevo grado concedido.
- No se ha resuelto las nuevas preferencias solicitadas el 14/05/2025.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia 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:

- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de nuevas preferencias 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 ha 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.

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 prestación económica, por lo que la grave demora se debe a la incapacidad de la Administración de resolver estos expedientes de dependencia en el plazo máximo 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 ellas y sus familias.

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:

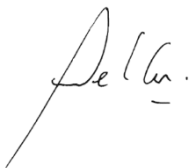
A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **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
3. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona

dependiente a la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, incluyendo 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