

"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** 2502281  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora PIA

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 09/06/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502281. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver el expediente de dependencia.

La persona en situación de dependencia en grado 1, reconocido desde el 02/06/2023, percibía la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, pero en fecha 09/01/2024 solicitó nuevas preferencias en el programa individual de atención, para poder acceder al servicio de ayuda a domicilio.

Posteriormente, ante el agravamiento de su estado de salud, el 05/11/2024 solicitó revisión de grado, que fue resuelto por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 23/06/2025, concediéndole un grado 3 de dependencia.

En cambio, todavía no ha recibido ni resolución programa individual de atención respecto de las nuevas preferencias solicitadas el 09/01/2024 ni actualización de los servicios y prestaciones respecto del grado 3 reconocido.

Por ello, el 19/06/2025 nos dirigimos a ambas Administraciones competentes, el Ayuntamiento de la Vall d'Uixó y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda para que, en el plazo de un mes, nos informaran sobre este asunto.

Los servicios sociales municipales, cuyo informe registramos el 04/07/2025, informaban, en resumen, que:

- La persona se encontraba en lista de espera para ser beneficiaria del servicio de ayuda a domicilio.
- El programa individual de atención se encontraba pendiente de resolver por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, una vez reconocido el grado 3 de dependencia.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda solicitó ampliación de plazo, remitiéndonos su informe el 14/08/2025. En él, manifestaba, en resumen, que todavía no había

resuelto la revisión del programa individual de atención, debido al elevado número de procedimientos, sin poder concretar una fecha aproximada de resolución.

Nuevamente dimos traslado a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna si bien posteriormente presentó escrito indicando estar recibiendo el servicio de ayuda a domicilio municipal para aseo personal.

## 2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda 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 revisión de la situación de dependencia 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 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, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** dado que se ha excedido ampliamente el plazo máximo establecido, proceda a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, resolviendo sobre su derecho al recurso solicitado acorde al grado reconocido.
3. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, 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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana