



"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 2503199

Materia Servicios sociales

Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 19/08/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, en fecha 26/01/2023, presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia, siéndole reconocido un grado 3, mediante resolución de fecha 30/11/2023. No obstante, no se había resuelto su programa individual de atención (en adelante PIA).

Por ello, el 09/09/2025 solicitamos a la 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.

La Conselleria en su informe, nos comunicaba lo siguiente:

Consultado el expediente a nombre de (...), consta en el mismo que en fecha 25 de abril de 2024 se dictó resolución por el órgano competente, por la que se aprobó el Programa Individual de Atención (PIA) y se reconoció una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio a la interesada de acuerdo con el Grado 3 que tenía reconocido. En la resolución se informaba que la prestación económica tendría efectos desde el día en que la interesada acreditara el inicio del servicio de Ayuda a Domicilio, quedando en todo caso condicionada al cumplimiento de determinados requisitos establecidos en la misma.

No obstante, en fecha 28 de octubre de 2024, con anterioridad a la contratación del servicio de ayuda a domicilio por parte de la persona interesada, se produjo un cambio de preferencia respecto al recurso de dependencia que la interesada deseaba recibir, instando en ese momento una Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar.

En fecha 1 de octubre de 2025 se ha emitido resolución de revocación del PIA por el que se reconocía la prestación vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio por cambio de preferencia por un recurso distinto, con anterioridad a la contratación del citado servicio.

En relación con la resolución de la solicitud donde se instaba el reconocimiento de una Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar, indicar que se realizará por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente, no siendo posible indicar una fecha de resolución debido a la existencia de diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

En cuanto a las causas de la demora en emitir la resolución del PIA de la persona dependiente, se comunica que se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

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

2 Conclusiones de la investigación

De la documentación obrante en el expediente se desprende que:

- En fecha 26/01/2023 la persona interesada presentó solicitud de revisión de su situación de dependencia.
- El 30/11/2023 le reconocen a la persona interesada un Grado 3.
- En fecha 25/04/2024 se resuelve el PIA de la persona interesada reconociéndole una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio de acuerdo con el grado 3 reconocido.
- En fecha 28/10/2024, con anterioridad a la contratación del servicio de ayuda a domicilio se presenta una solicitud de cambio de preferencias, instando a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar.
- En fecha 01/10/2025 se revoca el PIA en la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio por cambio de preferencias.
- No se ha resuelto la solicitud de nuevas preferencias que fue presentada el 28/10/2024.

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 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 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