



"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 2503762

Materia Servicios sociales

Asunto Dependencia. Incidencia prestaciones. Demora revisión PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 01/10/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503762, en el que se nos comunicaba lo siguiente:

- La persona interesada solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 08/11/2023, y se le asignó un grado 1 de dependencia el 30/11/2023.
- El 10/05/2024 se aprobó la resolución que le reconocía su Programa Individual de Atención (PIA) con una prestación económica vinculada al servicio de atención domiciliaria (PEVSAD), de acuerdo con el grado 1. Contrató los servicios en julio de 2024 y presentó la documentación necesaria a la Conselleria el 26/11/2024, a través del Ayuntamiento de Dolores.
- Sin embargo, en el momento de presentar esta queja continuaba sin hacerse efectivo pago alguno por parte de la Conselleria sobre el PIA aprobado, y la persona interesada estaba pagando el SAD desde hacía más de 14 meses.
- Además, el 17/07/2024 solicitó revisión de su grado de dependencia y el 20/02/2025 se le reconoció un Grado 3. Por tanto, esta persona, como gran dependiente, no percibe ayuda alguna todavía.

Solicitamos información al respecto a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y en su informe, nos confirmó todos los datos aportados por la persona interesada, y nos comunicó que el 10/09/2025 se le requirió a esta una determinada documentación dado que el contrato aportado estaba incompleto. La documentación se aportó el mismo día 10/09/2025 y el 01/10/2025.

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

2 Conclusiones de la investigación

A pesar de que la resolución PIA prácticamente se resolvió en plazo, dado que transcurrieron 6 meses desde la solicitud del reconocimiento de la situación de dependencia hasta su aprobación; sin embargo, la demora se ha producido en la efectividad de dicho PIA.



La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda demoró casi 10 meses la revisión de la documentación presentada por el interesado, requiriéndole entonces los datos necesarios que el interesado aportó de inmediato.

En este momento han transcurrido otros 3 meses desde que la Conselleria dispone de los documentos requeridos por lo que ya debería hacerse efectiva la prestación reconocida el 10/05/2024. En estas fechas han transcurrido 25 meses desde que se presentó la solicitud de reconocimiento de la dependencia. La persona interesada lleva 17 meses abonando el coste del servicio de atención domiciliaria sin ayuda económica.

Por tanto, la Conselleria deberá hacer efectiva de manera urgente el PIA aprobado en mayo de 2024 ahora que ya dispone de la documentación preceptiva.

Pero, además, hace 16 meses que, por agravamiento de su estado de salud, la persona interesada solicitó una revisión de su grado de dependencia y, hace 9 meses, se le asignó el grado 3.

Evidentemente, las necesidades de cuidados y atención en estas circunstancias son superiores a las fijadas por el PIA aprobado según un grado 1 de dependencia.

Por tanto, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- Se ha incumplido el plazo de seis meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de la persona interesada, según 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 máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento para resolver y notificar dicha resolución, según la **Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**.

Toda la ciudadanía tiene derecho a que las Administraciones públicas traten sus asuntos en un plazo razonable y a gozar de servicios públicos de calidad (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 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 presunta inactividad o mala actuación 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 de revisión del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a una prestación económica vinculada al servicio de atención domiciliaria atendiendo a su grado 3 de dependencia.
5. **SUGERIMOS** que resuelva sobre los efectos retroactivos correspondientes a la prestación reconocida en base a un Grado 1 de dependencia y, si fuera el caso, también a un grado 3, una vez la persona interesada haya aportado la documentación correspondiente.

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