

"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 2600551
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 03/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600551. En él, se formulaba una queja por la demora en la tramitación y la resolución de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia formulada el 03/12/2024.

En concreto, el autor de la queja (hijo de la persona en situación de dependencia) manifestaba que, transcurridos 14 meses desde que presentó la solicitud (en la que instaba al reconocimiento de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y el servicio de teleasistencia) nadie se había puesto en comunicación con él y que su madre no puede moverse sin ayuda y estaba a punto de cumplir 93 años de edad.

Por ello, el 12/02/2026 solicitamos a las Administraciones con competencias en la tramitación del expediente (el Ayuntamiento de Valencia y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia) que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento de Valencia hizo constar, sustancialmente, que:

- La solicitud fue grabada el 30/04/2025.
- Desde fecha 12/05/2025, el expediente se encontraba pendiente de la realización del informe social y de la correspondiente valoración.
- Constaba citación de la persona para la valoración el 03/03/2026.

Por lo que se refiere al informe de la Conselleria, en él se manifestó que, aunque ya se le había reconocido un GRADO 1 de dependencia en resolución de 10 de marzo de 2026, aún no se había resuelto el Programa Individual de Atención (PIA) que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.

En este sentido se comunicaba que la resolución del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas y que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

Ambos informes fueron trasladados a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución.

2 Conclusiones de la investigación

Tras todo lo actuado, se extrae que las Administraciones investigadas han 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 3 meses para dictar y notificar la resolución de reconocimiento y grado de la situación de dependencia, pues habiéndose registrado la solicitud inicial el 03/12/2024, la persona fue citada para valoración el 03/03/2026 y la Resolución de grado es de fecha 10/03/2026.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver el PIA. No tenemos constancia de que se haya reconocido a la persona en situación de dependencia servicio o prestación económica de dependencia alguna.

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 situación de dependencia y 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 las personas dependientes 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 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:

AL AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA:

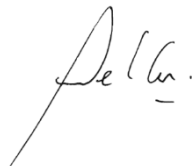
1. **SUGERIMOS** que continúe con la implementación de medidas que le permitan realizar las valoraciones de las personas en situación de dependencia en los tiempos que permitan el cumplimiento de los plazos establecidos en el Decreto 62/2017 y acabar con la lista de espera para valoraciones.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para eliminar la anomalía en la tramitación de los expedientes.
2. **SUGERIMOS** que emita y notifique la resolución aprobatoria del PIA para atender a la situación de dependencia en grado 1 que fue reconocida a la madre del autor de la queja, por Resolución de 10/03/2026.
3. **SUGERIMOS** que la resolución de revisión del PIA incluya los efectos retroactivos que pudiesen corresponder a la persona en situación de dependencia.

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