

"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** 2602697  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora revisión PIA

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 28/05/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602697, en el que se nos trasladaban los siguientes hechos:

- La persona interesada, de 92 años, tiene reconocido un PIA con una prestación económica vinculada al servicio de atención domiciliaria por un grado 2 desde el 19/06/2024, con una prestación de 465 euros/mes.
- Además, tiene reconocido un servicio de teleasistencia avanzada desde el 23/05/2024.
- Tras su agravamiento, el 30/11/2025 solicitó revisión de su situación de dependencia, y el 18/12/2025 se le asignó un Grado 3.
- Sin embargo, todavía no se ha procedido a la revisión de oficio que apruebe un nuevo PIA acorde al grado superior de dependencia alcanzado, y ya habían transcurrido 5 meses desde que tiene reconocido el nuevo grado.
- La situación personal y familiar del interesado requería una actuación urgente, dado que su edad avanzada (92 años) y el hecho de que su esposa padecía Alzheimer en estado muy avanzado, hacían imprescindible que ambos reciban cuidados especializados y continuados.

Por ello, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre la grave demora en aprobar la Resolución de revisión del PIA, adaptando la prestación que percibe al grado 3 reconocido desde el 18/12/2025.

En su respuesta, nos comunicó, resumidamente, lo siguiente:

- A fecha de elaboración de este informe, no se ha revisado el Programa Individual de Atención para adecuar la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio que percibe, al nuevo grado reconocido.
- La resolución de revisión del Programa Individual de Atención, si procede, se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder de acuerdo con la normativa vigente.
- 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 de este informe a la persona interesada y en las alegaciones, resumidamente, se nos trasladaron las siguientes ideas y apreciaciones:

- El interesado tiene reconocido el máximo grado de dependencia desde el 18 de diciembre de 2025, pero continúa, más de seis meses después, recibiendo una atención correspondiente a su anterior grado de dependencia. Resulta especialmente preocupante que la Administración reconozca esta situación y, al mismo tiempo, manifieste que no puede indicar una fecha aproximada de resolución. Esta respuesta genera una situación de absoluta incertidumbre para una persona de 91 años y medio, totalmente dependiente y necesitada de asistencia continuada.
- Su esposa falleció el pasado 18 de junio de 2026. Esta circunstancia agrava todavía más la situación de vulnerabilidad y necesidad asistencial.
- La diferencia entre la atención pública que actualmente recibe y la asistencia que realmente necesita debe ser cubierta mediante cuidados privados, cuyo coste está siendo sufragado con sus propios recursos económicos y, fundamentalmente, con su pensión.
- Las necesidades de atención de una persona totalmente dependiente existen hoy y deben ser atendidas hoy. Las horas de asistencia que la persona dependiente necesita diariamente y que en la actualidad no recibe no pueden ser prestadas retroactivamente dentro de varios meses.
- El elevado número de expedientes a tramitar no puede convertirse en una justificación indefinida que traslade a las personas dependientes y a sus familias las consecuencias de la falta de capacidad administrativa para resolver los procedimientos en un plazo razonable.
- Lo que permanece pendiente es la revisión y resolución del Programa Individual de Atención que permita adaptar la prestación del servicio de ayuda a domicilio a una situación de gran dependencia que la propia Administración ya ha valorado, reconocido y resuelto. Por ello, cuesta comprender que una persona de 91 años y medio, con el máximo grado de dependencia reconocido, continúe durante tantos meses recibiendo únicamente la intensidad de atención correspondiente al grado anterior, sin que la Administración pueda siquiera ofrecer una previsión aproximada de resolución.
- El informe no aporta ninguna medida concreta dirigida a solucionar la situación ni contempla las especiales circunstancias personales del interesado.
- Cada mes de retraso no es simplemente una demora administrativa más: es un mes durante el cual una persona de edad muy avanzada y totalmente dependiente recibe menos atención pública de la que requiere su situación reconocida, mientras debe emplear sus propios recursos económicos para cubrir unas necesidades que son inmediatas, esenciales y diarias.

## 2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

Respecto del **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 seis meses para resolver la aprobación de la revisión del PIA desde la solicitud de la persona interesada.

Respecto a la **Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:**

- Se ha incumplido el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento para resolver y notificar dicha resolución.

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 estas obligaciones aumenta la incertidumbre que genera la falta de resolución. Además, amplía, aún más si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias. Han transcurrido más de 7 meses desde que solicitó la revisión del grado de dependencia y más de 6 meses desde que se le reconoció el grado 3 de dependencia, y continúa sin percibir la prestación económica vinculada al servicio de atención domiciliaria por dicho grado a pesar de las numerosas necesidades de atención y cuidados que la gran dependencia conlleva.

## 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:**

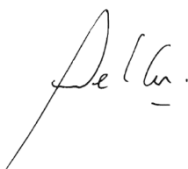
1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
3. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el 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 al grado 3 reconocido.

5. **SUGERIMOS** que la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes desde el 18/12/2025, fecha en la que se le reconoció el grado 3.

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