

"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** 2503362  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora revisión PIA.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 05/09/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503362. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la entonces Conselleria competente – Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda– en resolver su solicitud de nuevas preferencias en el Programa Individual de Atención, presentadas el 16/01/2025.

Según indicaba en su queja, el 27/01/2025 la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda resolvió concederle el grado 3 de dependencia, tras haberlo solicitado el 31/07/2024.

La persona presentó solicitud de nuevas preferencias el 16/01/2025 optando por el servicio de ayuda a domicilio junto al centro de día y la teleasistencia avanzada. Sin embargo, transcurrido el plazo establecido, no había recibido resolución alguna.

Por ello, el 17/09/2025 nos dirigimos a la Administración autonómica para que, en el plazo de un mes, nos informara sobre este asunto y, tras solicitar ampliación de plazo, registramos la respuesta el 07/11/2025.

En su informe, la Conselleria indicaba que:

(...) aunque se ha resuelto parte de su Programa Individual de Atención, reconociéndole el acceso **servicio de Ayuda a Domicilio** en resolución con fecha 15 de octubre de 2025 y el acceso al **servicio de teleasistencia avanzada** en resolución con fecha 22 de octubre de 2025, aún no se ha emitido resolución sobre el tercer recurso solicitado, el acceso al **servicio de Centro de Día**.

Los motivos de la demora en resolver, según la Administración, se debían al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

Recogía expresamente dicho informe:

En este sentido, constando en su expediente de dependencia como preferencia el **servicio de Centro de Día**, le informamos que por parte de la unidad administrativa competente se está analizando la priorización de centros solicitados y en cuanto exista una plaza disponible que se ajuste a la misma se pondrá en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención.

No obstante, cabe la alternativa de cambio de recurso solicitando una **prestación económica vinculada al servicio de Centro de Día** mediante la presentación de una nueva solicitud de preferencias

Informada la persona de la posibilidad de acceder a dicha prestación, nos ha manifestado su deseo de mantener la preferencia respecto del servicio de Centro de Día.

## 2 Conclusiones de la investigación

Según la información facilitada por la Administración competente, la Conselleria ha resuelto respecto de los servicios tanto de teleasistencia avanzada como de ayuda a domicilio más allá del plazo establecido en la normativa reguladora quedando, además, una de las preferencias solicitadas, **el servicio de centro de día, pendiente de resolver**.

Como alternativa a la demora en el acceso a este último, la Administración ofrece a la persona la posibilidad de optar a una prestación económica vinculada al servicio de Centro de Día a través de la presentación de solicitud de nuevas preferencias –algo que demoraría todavía más el plazo por el cual se reconocería a la persona el acceso y disfrute al servicio solicitado pues supone el inicio de un nuevo procedimiento–. Esta alternativa ha sido descartada por la persona interesada.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia 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 nuevas preferencias 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 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, FAMILIA E INFANCIA:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **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.
3. **SUGERIMOS** que, dado que se ha excedido ampliamente el plazo máximo establecido para la resolución de la solicitud de nuevas preferencias que la persona interesada realizó el 16/01/2025, proceda a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, resolviendo sobre su derecho al servicio solicitado.

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