

"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** 2503539

**Materia** Servicios sociales

**Asunto** Dependencia. Demora revisión PIA.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 16/09/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503539. La persona interesada presentaba una queja porque se había resuelto el PIA concediendo la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio (PVSAD) desde el 29/09/2023 y la teleasistencia desde el 09/11/2023, pero seguía pendiente resolver lo relativo al centro de día que también había solicitado.

Posteriormente, en fecha 07/10/2024, se presentaron nuevas preferencias donde se solicitaba servicio de teleasistencia avanzada, servicio de centro de día y prestación económica para cuidados en el entorno familiar (en lugar del PVSAD).

Ante la falta de respuesta a la solicitud de centro de día, en fecha 21/01/2025 la persona titular de la queja inició contrato con el Centro de Día Les Boqueres de Altea y presentó un nuevo cambio de preferencias para solicitar el servicio de teleasistencia avanzada, la prestación económica vinculada al servicio de centro de día (en lugar de centro de día) para hacer frente al coste del centro al que había comenzado a asistir, y la prestación económica para cuidados en el entorno familiar que seguía sin resolverse desde el 07/10/2024.

En el escrito se recogía la queja por la demora en resolver las diferentes solicitudes, lo cual estaba causando un grave perjuicio económico a nivel familiar.

Por ello, el 24/09/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda exponía, en resumen, las diferentes solicitudes presentadas por la persona titular de la queja y concluía que aún no se había resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) que tuviera en cuenta las distintas solicitudes de preferencias presentadas.

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

## 2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda 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 de las diferentes solicitudes presentadas.

**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 mala 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. **SUGERIMOS** que, proceda, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución aprobatoria de la revisión de PIA de la persona titular de la queja y que dicha Resolución incluya los efectos retroactivos que, en su caso, pudieran corresponderle.

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