

"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** 2503558  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora revisión PIA

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 18/09/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503558, en el que se recogía la queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver sobre su derecho a recibir la prestación económica inicialmente solicitada en su programa individual de atención.

Según la documentación que adjuntaba, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda reconoció, el 01/09/2023 el grado 1. Posteriormente, el 28/08/2024 presentó solicitud de revisión de grado, obteniendo resolución de grado 3 en noviembre de 2024. En cambio, a pesar del tiempo transcurrido, la Administración no había resuelto su programa individual de atención inicial.

En relación con estos hechos, presentó reclamación en fecha 10/03/2025, a la cual tampoco ha obtenido respuesta.

Por ello, el 22/09/2025 nos dirigimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda para que, en el plazo de un mes, nos informara sobre este asunto y, tras solicitar ampliación de plazo, recibimos el informe en el que nos indicaba que:

En fecha 17 de diciembre de 2024 ha presentado una solicitud de nuevas preferencias, solicitando una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial.

(...)

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud se comunica que, dado el plazo transcurrido desde que presentó su solicitud, nuestra intención es emitir la resolución de aprobación del Programa Individual de Atención antes del transcurso del segundo semestre del año 2025, siempre y cuando el expediente esté completo.

(...)

Por lo que se refiere a la reclamación presentada por la interesada en fecha 10 de marzo de 2025 indicar que se ha dado traslado a la unidad administrativa competente para su tramitación como derechos económicos pendientes.

Debemos apuntar que la solicitud de nuevas preferencias en la que la persona solicitó, el 17/12/2024, la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial no fue informada por la persona a esta institución en el escrito de queja.

Trasladamos el informe a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, como así hizo reclamando la resolución del programa individual de atención anterior a la solicitud de nuevas preferencias y la prestación económica inicialmente solicitada, todo lo cual es el objeto de la presente queja.

## 2 Conclusiones de la investigación

En primer lugar, debemos dejar constancia que el informe emitido por **la Conselleria no daba respuesta a varias de las cuestiones planteadas** en nuestra resolución de inicio de investigación, tales, pues la presente queja se inició por la falta de resolución del programa individual de atención inicial y no en relación con las nuevas preferencias.

Así, el 22/09/2025 preguntábamos a la Conselleria la **causa de no haber emitido resolución respecto de la prestación solicitada inicialmente** y que la persona reclama, y solicitábamos que informara los **motivos por los que no había respondido a la reclamación** de 10/03/2025. En este sentido, debe indicarse que la obligación de las administraciones investigadas por esta institución en el transcurso de una queja no se limita exclusivamente al cumplimiento de los plazos establecidos, sino también a la entrega de «los datos, los informes y cuanta documentación les sea solicitada».

En su respuesta, indica la Conselleria que tiene intención de emitir resolución del programa individual de atención «en el segundo semestre de 2025» pero en cambio, en relación con la reclamación presentada por la persona, no consta en la respuesta de la Administración que haya procedido a dar respuesta a la persona interesada.

El artículo 30. a del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental determina que tendrán consideración de quejas los escritos como el que la persona presentó en marzo de 2025 en el que manifestaba su malestar por la demora en la resolución del programa individual de atención y reclamaba las correspondientes prestaciones:

Tendrán la consideración de quejas los escritos y comunicaciones en los que las ciudadanas y ciudadanos realicen únicamente manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones, o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que observen en el funcionamiento de los servicios públicos de la administración y organizaciones de la Generalitat, que constituya falta de calidad en el servicio prestado.

El referido Decreto establece que el plazo de la Conselleria para su tramitación y notificación es de un mes:

Art. 35.1.

Todas las quejas y sugerencias deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta.

La contestación deberá notificarse en un plazo no superior a un mes desde que la queja o sugerencia tuvo entrada en el registro general de la respectiva conselleria afectada.

En cuanto a la prestación reclamada, la Conselleria indicaba haber dado traslado a la unidad administrativa competente para su tramitación como «derechos económicos pendientes». En cambio, en la **Instrucción de fecha 19/04/2024 de la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores** se recoge que, en aquellos casos en los que –como es el que ocupa la presente queja– el cambio de preferencias se haya producido transcurridos 6 meses desde la solicitud de la preferencia inicial,

Si existe una **preferencia anterior por una prestación distinta no satisfecha, se resolverá de oficio, en concepto de retroactividad un PIA** correspondiente a la citada preferencia, siempre que se acredite haber recibido el servicio correspondiente de acuerdo 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.

(la negrita y subrayados son nuestros)

En consecuencia, concluimos, tras la investigación llevada a cabo, que la Conselleria competente en materia de dependencia 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 el PIA desde la solicitud inicial de la persona interesada.
- 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 el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental:**

- Se ha incumplido la obligación de responder y notificar en el plazo máximo de 1 mes las quejas de la ciudadanía.

**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 EL DEBER LEGAL** de las administraciones de atender las peticiones de esta institución facilitando los datos e informes requeridos.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de responder a las reclamaciones de la ciudadanía en los plazos establecidos en la normativa reguladora.
4. **RECOMENDAMOS** que, atendiendo a lo establecido en la Instrucción de fecha 19/04/2024 de la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores, resuelva de oficio, en concepto de retroactividad, el programa individual de atención inicialmente 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](https://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana