

"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 2503636
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora reconocimiento de grado y PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 23/09/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503636. La persona interesada presentaba una queja por la demora en realizar la valoración del grado de dependencia de la interesada, cuya solicitud se presentó el 17/09/2024.

El Ayuntamiento de València tampoco ha dado respuesta a la queja presentada con fecha 11/07/2025 ante la demora existente.

Señala además que tiene reconocido un 70% de discapacidad y un 39% de movilidad reducida con efectos desde el 28/12/2023, documentación que aportó junto a su solicitud para facilitar los trámites en el reconocimiento de la dependencia.

Así mismo, el 27/03/2025 presentó una solicitud de nuevas preferencias para demandar la prestación vinculada al centro de día al que venía asistiendo y de cuyos gastos se está haciendo cargo.

Por ello, el 13/10/2025 solicitamos al Ayuntamiento de València que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El informe del Ayuntamiento de València indicaba, en resumen, que el expediente de dependencia se encontraba en fase de valoración, habiéndose realizado ya la citación de la persona interesada para la correspondiente visita domiciliaria de evaluación por parte del personal técnico municipal.

Ante la evidencia de que se iban a incumplir los plazos, decidimos dirigirnos también a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en fecha 17/12/2025 para que nos informara de las previsiones para resolver el expediente.

Tras una solicitud de ampliación de plazo por parte de la Conselleria que se resolvió favorablemente, esta nos informó de que, por resolución de 14 de noviembre de 2025, se había resuelto su solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia reconociéndole GRADO 3. Por resolución de 25 de noviembre de 2025 se ha resuelto el Programa Individual de Atención que le reconoce prestación económica vinculada al servicio de centro de día, por importe mensual de 747,25 euros. Asimismo, por resolución de 3 de diciembre de 2025 se ha resuelto el servicio de teleasistencia avanzada. Concluía el informe señalando que estaba pendiente resolver la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

Trasladada esta información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, esta nos ha informado de que, en fecha 16 /02/2026, se había dirigido a la Conselleria para reclamar la mencionada prestación.

2 Conclusiones de la investigación

Aunque, tal y como informa la Conselleria, a finales de año se resolvieron tanto el grado de dependencia de la interesada como el PIA correspondiente al centro de día y la teleasistencia, sigue sin resolverse la prestación económica para cuidados en el entorno familiar que la interesada solicitó en su solicitud inicial de fecha 17/09/2024.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que, si bien el Ayuntamiento ha cumplido, aunque con demora, la tarea encomendada, 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 el PIA desde la solicitud inicial 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. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud, proceda, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución aprobatoria del PIA pendiente 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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana