



"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** 2504172

**Materia** Servicios sociales

**Asunto** Dependencia. Demora revisión PIA

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 31/10/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504172. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria en adecuar los importes de las prestaciones económicas reconocidas en materia de dependencia al grado actualmente vigente.

Según manifestaba en su queja, el 01/02/2024 solicitó revisión del grado 1 de dependencia que tenía reconocido, resolviendo la Administración concederle el grado 3 en fecha 21/01/2025, un año después.

En el momento de presentación de la queja, casi 2 años después de la solicitud de revisión de grado, continuaba percibiendo la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales y la prestación económica vinculada al servicio de prevención y promoción concedidas, con los importes del grado 1 inicial.

Por ello, el 17/11/2025 nos dirigimos a la Administración autonómica para que, en el plazo de un mes, nos informara sobre este asunto. La Conselleria solicitó ampliación de plazo.

El 21/01/2025 registramos la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en la que informaba, en resumen, que con fecha 01/11/2025 había resuelto parcialmente la revisión del programa individual de atención, adecuando la cuantía de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales al nuevo grado, con una cuantía mensual de 455,40 euros y fecha de efectos desde el 02/08/2024.

Sin embargo, todavía no había adecuado los importes de la prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción al grado 3. Según indicaba, dicha demora se debía al elevado número de procedimientos en tramitación.

También informaba que, con fecha 17/07/2024 la persona había presentado solicitud de nuevas preferencias, optando por la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio en lugar de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales. Estas preferencias no han sido resueltas por la Conselleria.

Trasladamos esta 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, 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 relativo a la prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción desde la solicitud de revisión de la situación de dependencia 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 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 el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para eliminar la anormalidad en la tramitación de los expedientes.
- 2. SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud de revisión de la situación de dependencia (el 01/02/2024), proceda a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, resolviendo sobre su derecho a la prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción acorde al importe correspondiente según el grado de dependencia reconocido.
- 3. SUGERIMOS** que, dado que se ha excedido ampliamente el plazo máximo establecido para resolver la solicitud de nuevas preferencias que la persona interesada realizó el 17/07/2024, proceda a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, resolviendo sobre su derecho a la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio solicitada, adecuando con ello el programa individual de atención a las preferencias manifestadas por la persona.

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