



"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** 2504353

**Materia** Servicios sociales

**Asunto** Dependencia. Demora revisión PIA

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 11/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504353, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se nos comunica que la interesada tiene reconocida el grado 1 de dependencia y el 11/10/2024 solicitó nuevas preferencias en su Programa Individual de Atención (PIA) optando por un servicio de teleasistencia avanzada y una prestación económica para cuidados en el entorno familiar. Aunque le consta que pasó a estado de "comprobada" el 20/01/2025, todavía no se ha resuelto su nuevo PIA.

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

La Conselleria, tras concederle una ampliación del plazo previsto para responder, nos comunicó, que aún no había resuelto sobre la prestación para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales al nuevo grado reconocido; y que la resolución de revisión del Programa Individual de Atención (PIA) se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de revisión del PIA en plazo, indicó que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud, comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Sólo nos informó de que sí se había concedido el PIA sobre el servicio de teleasistencia avanzada el 13/12/2024.

Dimos traslado de este a la persona promotora por si estimaba oportuno realizar alguna alegación.



## 2 Conclusiones de la investigación

El expediente objeto de la queja lleva acumulada una demora de 16 meses desde la presentación de la solicitud de nuevas preferencias en el PIA, por lo que es inaceptable la respuesta recibida, sin ni siquiera prever una fecha para su resolución, por lo que la persona interesada continúa esperando el reconocimiento del derecho a una prestación económica de apoyo a cuidador no profesional.

Por todo ello y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular:

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**:

- El plazo de 6 meses para resolver la resolución de revisión PIA desde la solicitud de la persona interesada.

En relación con la **Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**:

- La obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- Los términos y plazos establecidos en las leyes.

Por tanto, y en consecuencia, queda violado 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), y el derecho a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

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 gran 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 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, FAMILIA E INFANCIA:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
3. **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.
4. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, atendiendo la preferencia solicitada, y contemplando los efectos retroactivos correspondientes dado el nuevo grado alcanzado.

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