

"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 2504416
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora resolución PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 14/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504416. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria competente en materia de dependencia en resolver la totalidad del programa individual de atención.

La persona tiene reconocido un grado 3 de dependencia mediante Resolución de 15/11/2023 y solicitó el 04/07/2023 en su programa individual de atención la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, el servicio de teleasistencia avanzada, así como Centro de Día.

Transcurridos dos años y medio, la Conselleria tan solo ha resuelto el servicio de teleasistencia y la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, quedando pendiente de resolución la solicitud de Centro de Día.

Además, el 23/10/2025 solicitó información relativa a las listas de espera del Centro de Día elegido, sin haber obtenido tampoco respuesta. La persona promotora de la queja reitera la solicitud urgente de centro de Día para el titular del derecho (su marido) gran dependiente, que después de 26 meses sigue sin resolución. La promotora de la queja es a su vez la persona cuidadora, que se encuentra actualmente de baja médica y describe su situación límite.

Por ello, el 25/11/2025 solicitamos a Conselleria que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto y, a pesar de que solicitó ampliación de plazo y esta le fue concedida, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no ha remitido su respuesta, transcurrido ampliamente el plazo para ello.

La Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, considera falta de colaboración con esta institución el hecho de no facilitar la documentación o la información solicitada en los plazos establecidos para ello.

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 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.

En relación con la Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana:

- Se ha incumplido el plazo máximo de 1 mes desde la solicitud de información de listas de espera de la persona interesada

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 remitir a esta institución, en el plazo establecido para ello, un informe detallado sobre los hechos expuestos en la queja.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de responder las solicitudes de acceso a la información pública de la ciudadanía en el plazo legalmente establecido.
4. **SUGERIMOS** que, dado que se ha excedido ampliamente el plazo máximo establecido para la resolución del programa individual de atención que la persona interesada realizó el 04/07/2023, proceda a emitir y notificar la correspondiente Resolución de aprobación del programa individual de atención, resolviendo sobre su derecho al servicio 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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana