



"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** 2504486

**Materia** Servicios sociales

**Asunto** Dependencia. Demora revisión PIA

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 19/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504486, en el que se nos informaba de lo siguiente:

- A la interesada se le reconoció un grado 2 de dependencia el 09/11/2022. Se le aprobó un PIA, acorde al grado 2, el 01/05/2023, con una prestación económica de apoyo para cuidador no profesional y una prestación económica vinculada al centro de día.
- Por agravamiento, solicitó una revisión el 01/07/2024 y se le reconoció un grado 3 el 06/05/2025.
- No se le ha aprobado una resolución de revisión del PIA y sigue percibiendo unos importes como si de un grado 2 de dependencia se tratara, a pesar de que la solicitud de revisión que le llevó a un grado 3 se presentó hacía 17 meses.
- Esta demora está provocando graves problemas económicos pues el costo del centro de Día se ha incrementado sensiblemente. Ha pasado de pagar 300 euros al mes (IVA aparte) por asistir 2 días a la semana, a pagar 513 euros por 3 días desde el 01/04/2023, y a 835 euros al mes desde el 02/06/2025 por 5 días a la semana.
- La interesada ha reclamado la actualización del importe que percibe solicitando una revisión del PIA y no ha obtenido respuesta al respecto.

Por ello, el 01/01/2025 solicitamos a la entonces Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto. Sin embargo, agotado dicho plazo, continuábamos sin recibir la respuesta solicitada.

Según el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando transcurrido el plazo de un mes no se facilite la información o la documentación solicitada. Esta actitud permite al Síndic adoptar una serie de medidas para evidenciar esa mala praxis e intentar reconducir dicha situación. En todo caso, y en cumplimiento del art. 35. 3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39, se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.



## 2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Administración investigada ha incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

En relación con el **Decreto 62/2017, 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 revisión del PIA desde la solicitud de la persona interesada, pues han transcurrido más de 18 meses.

Efectivamente, no se ha aprobado el nuevo PIA solicitado, a través de una petición de revisión, presentada el 01/07/2024, que conllevó un aumento del grado de dependencia, al grado 3.

En relación con la **Ley 39/2015, 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.
- Los términos y plazos establecidos en las leyes.

Asimismo, la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, prevé que todos los expedientes de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. 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)
- Cuantos derechos tiene reconocidos por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

El incumplimiento de estas obligaciones amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias, en especial en casos como una Gran Dependencia y necesidad de cuidados permanentes y especializados.

## 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 colaborar con el Síndic. La reiteración de esta falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido



del artículo 39.4 de la Ley 2/2021, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, resolviendo sobre el derecho de la interesada a percibir las prestaciones reconocidas acordes al nuevo grado de dependencia, asignado en mayo de 2025, atendiendo debidamente a los efectos retroactivos correspondientes.

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