

"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** 2504515

**Materia** Servicios sociales

**Asunto** Dependencia. Demora tramitación.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 20/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada en fecha 29/12/2022 presentó una solicitud de ampliación de su programa individual de atención, y tras haber presentado la oportuna documentación, no había recibido respuesta.

Por ello, solicitamos a la antigua Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos remitiera un informe sobre este asunto, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

La Conselleria, en su informe, nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...) por resolución de 28 de octubre de 2019 se le reconoció GRADO 3 de dependencia, aprobándose por resolución de 10 de enero de 2020 el PIA que le reconoce una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, por importe de 387,64 euros, adecuando esta cuantía a los nuevos importes por resolución de 1 de diciembre de 2023, aumentando esta cuantía a 455,40 euros mensuales.

El 29 de diciembre de 2022 presenta solicitud de nuevas preferencias, en la que solicita prestación vinculada a los servicios de prevención y promoción. Desde su presentación se ha requerido en varias ocasiones para la subsanación de la documentación preceptiva y necesaria para la aprobación de la prestación solicitada.

En estos momentos se mantiene contacto con el centro al que asiste, para que cumpla con varios de los requisitos formales necesarios, estando a la espera de que se aporte la documentación.

Salvo incidencia no prevista la aprobación del PIA se resolvería en el primer trimestre de 2026, siempre que la documentación cumpla con todos los requisitos formales.

Dimos traslado del informe a la persona interesada por si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó, en el sentido de comunicarnos que no había recibido ningún requerimiento de documentación.

A la vista del informe facilitado, en fecha 13/01/2026 solicitamos un nuevo informe a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia para que, nos informasen acerca del estado del expediente

de la persona interesada, las fechas de las notificaciones en las que se habla requerido cierta documentación a la persona interesada y si estaba toda la documentación completa. Por último, solicitábamos que nos informasen cuando se resolvería el PIA de la persona interesada.

Tras solicitar una ampliación de plazo, recibimos el informe de la Conselleria, en el que nos comunicaban lo siguiente:

En contestación a la resolución de nueva petición de informe remitida por esa Institución se informa que, una vez aportada y verificada la documentación se ha revisado la misma, y comprobado que reúne todos los requisitos necesarios para la resolución del expediente, por lo que va a ser resuelto en este primer trimestre de 2026.

Respecto al segundo punto y como se indicó en el informe inicial “..... se mantiene contacto con el centro al que asiste, para que cumpla con varios de los requisitos formales necesarios, estando a la espera de que se aporte la documentación”, esta comunicación se ha efectuado a través de medios electrónicos (mail) para que se facilitara la cumplimentación exacta de todos los documentos (facturas, certificados, etc..)

Dimos traslado del informe a la persona interesada por si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó, en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

## 2 Conclusiones de la investigación

De la documentación obrante en el expediente se desprende que:

- En fecha 29/12/2022, la persona interesada presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando como preferencia una prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción.
- No se ha resuelto el nuevo PIA de la persona interesada.

Tras todo lo actuado, concluimos que la administración investigada ha incumplido los plazos establecidos para la tramitación y la resolución de la solicitud de nuevas preferencias del programa individual de atención de la persona interesada que se realizó el 29/12/2022, incumpliendo así, 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 nuevo PIA 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 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 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 mala 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, FAMIIA 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 del nuevo programa individual de atención, de la persona interesada.
5. **SUGERIMOS** que en la Resolución del PIA se incluyan 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