

"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 2600202
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 15/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600202. En él, la persona interesada, de 89 años, presentaba una queja por la demora en la resolución de revisión del Programa Individual de Atención (PIA), después de que le hubiese sido modificado el grado de dependencia, reconociéndole un grado 2, por Resolución de 06/05/2025.

De la documentación aportada a esta institución se extrae, por un lado, que la solicitud de revisión del grado 1 que tenía reconocido se presentó el 31/07/2024 y, por otro lado, que la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio que tiene reconocida (con una intensidad de 20 horas/mes y una cuantía mensual de 250 euros) se le otorgó por Resolución de 03/06/2022.

Por ello, el 09/02/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria expuso, sustancialmente, que aún no se había revisado su Programa Individual de Atención para actualizar la cuantía de la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio que percibe, al nuevo grado reconocido.

En este sentido, manifestaba que la revisión del Programa Individual de Atención actualizando la cuantía de una prestación –siempre de acuerdo con las cuantías máximas que para las Prestaciones Vinculadas al Servicio se recogen la normativa vigente– se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas y 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, se señaló que no era posible indicarla.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante escrito de fecha 12/03/2026, en el que manifestó que habían transcurrido ya once meses desde la revisión del grado y apelaba a que la Administración tuviese en cuenta, además del orden de registro, las circunstancias concurrentes, señalando que la persona en situación de dependencia tiene 89 años y una movilidad cada vez más reducida.

2 Conclusiones de la investigación

En el momento de emitir la presente Resolución no tenemos constancia de que la Administración hay emitido la resolución de revisión del Programa Individual de Atención para adecuar la prestación

vinculada al servicio de ayuda a domicilio que tiene reconocida la persona en situación de dependencia al grado 2 que le fue reconocido por Resolución de 06/05/2025.

No ha culminado, por tanto, el procedimiento de revisión de la situación de dependencia que se inició, a instancias de la persona en situación de dependencia, el 31/07/2024. Se observan dilaciones desde su inicio, pues la resolución de revisión del reconocimiento y grado de la situación de dependencia se emitió el 06/05/2025, transcurridos diez meses desde la presentación de la solicitud; dilaciones que continúan, pues la Conselleria ha manifestado expresamente no poder concretar la fecha en la que resolverá la revisión del PIA para adecuar la prestación al nuevo grado.

En consecuencia, concluimos que la Administración investigada han 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 3 meses para emitir la Resolución de revisión del reconocimiento y grado de la situación de dependencia.
- Se ha incumplido el plazo máximo de 6 meses para, en su caso, resolver la revisión del PIA desde el inicio del procedimiento de revisión de la situación de dependencia el 31/07/2024.

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 ha 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 situación de dependencia y 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 dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el inicio del procedimiento de revisión de la situación de dependencia (el 31/07/2024), proceda a emitir y notificar a la persona en situación de dependencia la correspondiente Resolución de revisión del Programa Individual de Atención, adecuando la prestación que tiene reconocida al grado 2 que le fue otorgado el 06/05/2025.
3. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya 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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana