

"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** 2600254  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora PIA.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 20/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600254. En él, se formulaba una queja por la falta de resolución de la solicitud del Servicio de Centro de Día que la autora de la queja manifestó haber realizado con fecha 12/12/2022 y reiteró en diciembre de 2023.

Por ello, el 12/02/2026, tras habernos remitido la interesada información y documentación que le requerimos, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria manifestó que, efectivamente, con fecha 12 de diciembre 2022, se presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando al reconocimiento de un Servicio de Centro de Día, complementario a la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores No Profesionales y el Servicio de Teleasistencia que tiene reconocidos, pero que aún no se había emitido la Resolución que debía poner fin a este procedimiento.

En concreto, la Administración señaló que por parte de la unidad administrativa competente se estaba analizando la priorización de centros solicitados y que, en cuanto existiese una plaza disponible que se ajustase a la misma, se pondría en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención.

No obstante, señalaba expresamente la Conselleria, cabe la alternativa de cambio de recurso, solicitando una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Centro de Día, mediante la presentación de una nueva solicitud de preferencias.

Por último, señalaba la Conselleria que no es posible indicar una fecha ni un plazo aproximado para la resolución de esta solicitud, ya que la resolución de la misma depende fundamentalmente de la disponibilidad de plazas vacantes.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución.

### 2 Conclusiones de la investigación

Tras todo lo actuado, concluimos que, transcurrido en exceso el plazo establecido para ello, no se ha resuelto la solicitud de nuevas preferencias que la persona en situación de dependencia realizó el 12/12/2022, en la que instó al reconocimiento del Servicio de Centro de Día.

La Administración ha hecho referencia a que no es posible indicar una fecha ni un plazo aproximado para la resolución de esta solicitud, ya que la resolución de la misma depende fundamentalmente de la disponibilidad de plazas vacantes. Ello hace necesario que se aborde el déficit de plazas de centros de día/ocupacionales.

Por otro lado, en relación con la alternativa que se ofrece a la persona de solicitar, mediante una nueva solicitud de preferencias, una prestación vinculada al servicio de centro de día, sería necesario que se le facilitase, con carácter previo, información suficiente y detallada sobre el reconocimiento de los efectos retroactivos que, en su caso, pudiesen corresponderle. Ello porque la nueva solicitud impide, como ya hemos sido informados en otras ocasiones, que la Administración resuelva sobre el anterior recurso solicitado, cuyo reconocimiento la persona en situación de dependencia ha esperado durante más de tres años.

Este procedimiento de reconocimiento de efectos retroactivos debe iniciarse de oficio, pues no resulta admisible que se traslade al ciudadano la carga de iniciar un nuevo procedimiento por causa de la demora de la actuación de la propia Administración cuando la norma que regula el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia establece que la efectividad del recurso se producirá a los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud (artículo 18.5 del Decreto 62/2017).

Concluimos que la Administración autonómica competente 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 la revisión del PIA desde la solicitud de nuevas preferencias de fecha 12/12/2022.

**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 las personas dependientes y sus familias.

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. **RECOMENDAMOS** que aborde el déficit de plazas de centros de día/ocupacionales para personas en situación de dependencia y/o con discapacidad, avanzando en la adecuación de las necesidades a la oferta existente
3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde que se registró la solicitud (el 12/12/2022), proceda a la resolución de la solicitud de nuevas preferencias en la que la persona en situación de dependencia instó al reconocimiento del Servicio de Centro de Día.
4. **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](http://www.elsindic.com/actuaciones).



Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana