

"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 2600273
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

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 arriba indicado.

En el escrito se nos comunicaba que la persona interesada en fecha 07/08/2025, presentó una solicitud de revisión de su grado de dependencia y no había obtenido respuesta.

Por ello, solicitamos al Ayuntamiento de Onda y a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El consistorio, en su informe, nos comunicaba lo siguiente:

1. Informe del estado del expediente de dependencia de (...)

- (...) solicitó la dependencia el 5/04/2024.
- Se le resolvió grado 0 de dependencia el 27/09/2024.
- Solicitó revisión 7/08/2025, la trabajadora social realizó la valoración en fecha 13/01/2026 y tiene emitida resolución de Grado 1 desde el 23/01/2026. En la actualidad figura como Resuelta PIA, aunque está pendiente de emisión la concesión de la prestación económica al cuidador familiar.

2. Fecha en la que ha procedido a realizar la valoración de la persona interesada; en caso contrario, razones de la demora.

La valoración ha sido realizada en fecha 13/01/2026. El orden de valoración va en función del registro de entrada de las solicitudes y de la correspondiente validación de documentación por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

3. Fecha en la que remitió la valoración a la Conselleria.

Según indica el programa ADA, la fecha de valoración fue creada y remitida en fecha 13/01/2026.

4. Aporte cualquier otra información de interés para una mejor resolución de la queja.

Actualmente estamos realizando todos los esfuerzos necesarios para brindar un servicio de calidad. El periodo de espera desde la solicitud hasta la valoración en la actualidad está siendo inferior a los 3 meses.

Es importante mencionar, que en virtud de lo dispuesto en el artículo 11.4 del decreto 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 dispone que “ 4. El plazo máximo para dictar y notificar dicha resolución de grado es de tres meses, computándose desde la fecha de registro de entrada de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación. Transcurrido dicho plazo sin que haya sido dictada y notificada resolución expresa, de acuerdo con lo establecido en la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de Regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, se entenderá, en todo caso, estimada la solicitud formulada por la persona interesada por silencio administrativo, sin perjuicio de la obligación de la administración de resolver expresamente.”

Si bien somos conscientes de la obligación que tiene la administración de dictar y notificar resolución expresa, tal y como se ha indicado en el párrafo anterior, el efecto estimatorio del silencio administrativo supone que la demora en la resolución no constituye efectos negativos importantes en los interesados (los efectos de la resolución se resuelven con carácter retroactivo).

Por último, indicar en relación a este expediente, y así lo adjuntamos a esta contestación, que la cónyuge del beneficiario solicitó petición de acceso y copia de expediente, alegando aquellos aspectos que consideró oportuno e indicando no estar conforme con la valoración realizada.

Tal y como se le indicó en la citada contestación, en caso de disconformidad de la resolución del grado, cuando se le notifique la citada resolución, las personas interesadas tienen a su disposición la posibilidad de presentar el recurso que por normativa le corresponda. Según consta en el aplicativo ADA, la GVA ya ha notificado el acceso al expediente.

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

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 7 de agosto de 2025 presentó una solicitud de revisión de la situación de dependencia instando al reconocimiento de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, el servicio de teleasistencia y el servicio de centro de día; pero, a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 1 de dependencia en resolución de 23 de enero de 2026 y se ha resuelto parcialmente su Programa Individual de Atención (PIA), reconociéndole en resolución con fecha 30 de enero de 2026 el derecho a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales con una cuantía mensual de 180,00 euros y fecha de efectos desde ese mismo día 30 de enero de 2026 y el acceso al servicio de teleasistencia en resolución con fecha 11 de febrero de 2026; aún no se ha emitido resolución sobre el tercer recurso solicitado, el servicio de centro de día.

Constando en su expediente de dependencia como preferencia el servicio de centro de día, le informamos que por parte de la unidad administrativa competente se está analizando la priorización de centros solicitados y en cuanto exista una plaza disponible que se ajuste a la misma se pondrá en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención.

En este sentido, se comunica que la resolución del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente. Debiendo tenerse en cuenta, en el caso de solicitar un servicio, la disponibilidad de plazas en los centros indicados por la persona solicitante.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de aprobación del PIA en plazo, cabe indicar que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación y, como se ha apuntado, en el caso de solicitar un servicio, de la disponibilidad de plazas en los centros indicados por la persona solicitante.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

En relación a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales reconocida, se informa que en las bases de datos de esta Conselleria consta, con fecha de 18 de marzo de 2026, una orden de pago en concepto de atrasos y una orden de pago mensual por importe de 180,00 euros sin que, a fecha de elaboración de este informe, tengamos conocimiento de que se haya producido ninguna incidencia o devolución.

2 Conclusiones de la investigación

De la documentación obrante en el expediente, se desprende lo siguiente:

- En fecha 07/08/2025 la persona interesada presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia.
- En fecha 23/01/2026 le reconocieron un grado 1 a la persona interesada.
- Ante la disconformidad manifestada por la persona interesada con la resolución de grado emitida, no ha aportado la presentación de recurso alguno.
- El 30/01/2026 se aprueba el PIA de la persona interesada respecto a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, constando una orden de pago de fecha 18/03/2026.
- En fecha 11/02/2026 le reconocieron a la persona interesada el servicio de teleasistencia.
- No se ha resuelto sobre el tercer recurso solicitado, el servicio de centro de día.

Por tanto, tras todo lo actuado, se extrae 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:

- No se ha emitido la Resolución PIA según las preferencias expresadas por la persona en situación de dependencia, pues desde el registro de la solicitud de revisión de su situación de dependencia (07/08/2025) la Conselleria ha emitido Resolución PIA sobre una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, y respecto el servicio de teleasistencia, faltando por resolver el Servicio de Centro de Día, cuando debía haber emitido directamente Resolución sobre todos los recursos solicitados.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses, contados desde el día siguiente a la fecha de la solicitud, para resolver sobre el derecho al servicio de centro de día.

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

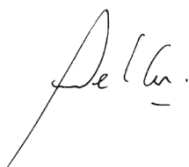
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido emita y notifique la resolución PIA sobre el derecho de la persona en situación de dependencia al servicio de centro de día.
3. **SUGERIMOS** que, de conformidad con lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017, la resolución PIA incluya los efectos retroactivos que pudiesen corresponder.

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