

"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 2600674
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 10/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600674, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito manifestaba que el 22/09/2025 se le reconoció el grado III de dependencia, pero hasta el momento no se ha aprobado la revisión del Programa Individual de Atención, reconociendo el servicio de Centro de Día solicitado. Señala que el pasado 29/09/2025 solicitó información sobre la posición en las listas de espera en residencias y centros de día para personas mayores, sin que tampoco haya obtenido respuesta.

Indicaba en el escrito que la titular de la queja, de 85 años, sufre un deterioro neurológico (diagnóstico de demencia mixta vascular y degenerativa) y dificultad para la funcionalidad en las actividades básicas de la vida diaria. Es por ello que, de forma privada, inició la atención necesaria en el Centro de Día ALBORS, incluido en el catálogo de centros adscritos al programa de dependencia.

Por ello, el 18/03/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

Hasta el momento, no hemos recibido la información requerida, y tampoco se ha solicitado por la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia la ampliación de plazos prevista en el artículo 31.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubieran vulnerado los derechos reconocidos a las personas en situación de dependencia.

Como hemos señalado, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no ha remitido la información solicitada en relación con el expediente de la persona titular, por lo que debemos partir de la presunción de veracidad de las manifestaciones de ésta, que señala que, a pesar del reconocimiento del grado III de dependencia, todavía no se ha resuelto su programa individual de atención correspondiente al grado II, reconocido el 24/11/2022, ni sobre la revisión de éste, adecuándolo al nuevo grado.

Según figura en la documentación aportada por la persona titular, la Conselleria le informó el 24/11/2022 que

Constando en su expediente de dependencia como primera preferencia un servicio de los previstos en el catálogo (atención residencial/ centro de día), le informamos que por parte de la unidad administrativa competente se están 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.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia 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 el PIA desde la solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia, el 17/03/2022.

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 la situación de dependencia y el 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 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

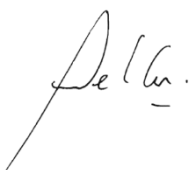
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **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.
3. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente al servicio de Centro de día.
4. **SUGERIMOS** que 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