

"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 2600966
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 24/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600966. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios sociales, Familia e Infancia en resolver las nuevas preferencias en el programa individual de atención presentadas el 15/12/2023.

Según indicaba en su queja, la persona era beneficiaria del servicio de ayuda a domicilio, pero, debido a un empeoramiento de su estado de salud, se trasladó con un familiar, modificando sus preferencias y solicitando prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

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. La Conselleria solicitó 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, ampliación que fue resuelta de manera favorable el 20/04/2026.

El 18/05/2026 recibimos el informe de la Conselleria donde exponía, en resumen, que:

En contestación al escrito inicial de la queja de referencia remitido por esa institución, se informa:

Que según consta en el expediente a nombre de (...) por resolución de 21 de marzo de 2018 se reconoció GRADO 1 de dependencia, aprobándose el Programa Individual de atención que le concede prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio por resolución de 27 de abril de 2018. Además, por resolución de 23 de octubre de 2019 se concedió servicio de teleasistencia avanzada.

Constan **nuevas preferencias presentadas el 15 de diciembre de 2023**, en las que solicita prestación económica para cuidados en el entorno familiar, y en fecha **13 de junio de 2025, presenta cambio de cuidador**.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de revisión 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.

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.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

2 Conclusiones de la investigación

El objeto del expediente de queja que nos ocupa es la demora **de 2 años y medio** en resolver la revisión del PIA de la persona titular de la queja y la inexistencia de una previsión temporal por parte de la Administración para hacerlo.

De la documentación que obra en el expediente se desprende que, la persona interesada era beneficiaria de los servicios de ayuda a domicilio y teleasistencia avanzada. Debido a un problema de salud se traslada con un familiar y presentó solicitud cambio de preferencias el 15/12/2023, optando por la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, petición que todavía no está resuelta. Según comunica la propia Conselleria les consta que el 13 de junio de 2025 comunican un cambio de cuidador.

En el informe remitido por la Conselleria, la Administración no justifica la demora en la tramitación del expediente «se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación» y tampoco concreta un plazo para resolver el mismo ya que según argumenta en su escrito «existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación».

A pesar del tiempo transcurrido, **2 años y medio**, la Administración no solo no ha resuelto el procedimiento modificando el PIA reconociendo la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, al haber superado ampliamente el plazo legalmente establecido para resolver el expediente, 6 meses, sino que además no da una previsión escudándose en problemas de colapso administrativo, una cuestión organizativa que en ningún caso debería soportar una persona en situación de vulnerabilidad.

Tras lo expuesto y 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 la revisión del PIA desde la solicitud de nuevas preferencias 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 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 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

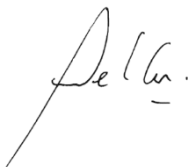
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de 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 a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar solicitado.
4. **SUGERIMOS** que dada la gran demora de la Administración en resolver el expediente, dos años y medio, a la hora de emitir Resolución PIA tenga en cuenta la comunicación realizada por la persona dependiente el 13/06/2025.
5. **SUGERIMOS** que la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes desde los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud de nuevas preferencias.

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