

"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** 2601041  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora PIA

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 27/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601041. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en resolver la totalidad de su programa individual de atención en relación con el expediente de dependencia, estando pendiente la resolución del servicio de teleasistencia avanzada.

El expediente se inició mediante solicitud efectuada por la persona en fecha 29/01/2025, habiendo resuelto la Conselleria únicamente la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

Por ello, el 12/03/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto, plazo para el cual la Administración solicitó ampliación.

El 24/04/2026 recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en el cual exponía, en resumen, que efectivamente continuaba sin resolver el servicio solicitado, argumentando para ello el elevado número de solicitudes y afirmando que:

Contactado el departamento competente, nos confirma que esta solicitud les consta en carga de trabajo, con fecha de solicitud 30/01/2025.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, como así hizo mediante escrito presentado el 27/04/2026. En él, la persona manifiesta expresamente que:

(...) debo recordar a la Administración que la norma establece que el plazo máximo para resolver la solicitud, Y NO HA SIDO AMPLIADO por esa afluencia de solicitudes. Por lo que es de aplicación dicho plazo. Por lo tanto, si el administrado siempre debe cumplir los plazos establecidos so pena de ser sancionado o de que su solicitud sea considerada extemporánea y/o desestimada, otro tanto debe ocurrir con la administración, que también está obligada a cumplir los plazos de resolución establecidos por la norma que ella misma aprueba y anuncia en su sede electrónica. Lo contrario implica un grave desequilibrio frente al administrado

## 2 Conclusiones de la investigación

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 inicial 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 han 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

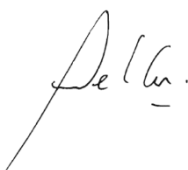
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para eliminar la anomalía en la tramitación de los expedientes.
2. **SUGERIMOS** que proceda sin más demora a emitir y notificar la correspondiente Resolución del programa individual de atención, resolviendo sobre su derecho al servicio de teleasistencia avanzada solicitado.

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