

"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 2601056
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora resolución PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 02/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601056. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en resolver la totalidad del programa individual de atención solicitado.

Según la documentación aportada en su queja, la persona solicitó revisión de grado el 26/08/2021 puesto que anteriormente había sido calificada con grado 0 de dependencia, obteniendo finalmente el grado 2, mediante resolución de fecha 01/03/2023.

En dicha solicitud, manifestó su deseo de optar a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales junto con el servicio de centro de día.

El 10/04/2023 la Conselleria resolvió concederle la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales con efectos desde el 27/02/2022. Sin embargo, continuaba sin resolver el centro de día solicitado, a pesar de haber transcurrido más de 4 años.

Indicaba la titular de la queja que ello le está ocasionando perjuicios personales y familiares, dado que el servicio de centro de día resulta esencial para garantizarle una atención adecuada y mejorar su calidad de vida y la de su familia.

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

El 31/03/2026 recibimos un escrito de la Conselleria en el que solicitaba la ampliación del plazo inicialmente previsto para su emisión; solicitud que resolvimos de forma favorable el 01/04/2026.

Recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en 11/05/2026. En él la Administración nos informaba, en resumen, que la persona ocupaba el primer puesto en la lista de espera del centro solicitado, indicando expresamente:

Constando en su expediente de dependencia como preferencia adicional 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.

No obstante, 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, todo ello de acuerdo con lo dispuesto en 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

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

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.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

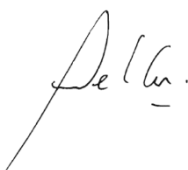
A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.

- 2. SUGERIMOS** que, dado que se ha excedido ampliamente el plazo máximo establecido para la resolución del programa individual de atención que la persona interesada realizó el 26/08/2021, proceda a emitir y notificar la correspondiente Resolución del programa individual de atención, resolviendo sobre su derecho al servicio 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.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana