

"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 2601168
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 06/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601168. La persona interesada presentaba una queja por la inactividad de la Administración para facilitar el acceso del titular de la queja a los recursos y prestaciones del sistema de la Dependencia que le corresponden por ley y que se vienen solicitando desde el 17/11/2022.

De hecho, en fecha 20/03/2025, la Conselleria resolvió la caducidad el expediente de la persona interesada. Dicha resolución fue notificada el 19/05/2025 y la curadora presentó en fecha 13/06/2025 escrito de reclamación contra dicha resolución, en la que pedía que se reactivara el expediente.

Desde entonces, y ante la falta de recurso para el interesado, se han presentado nuevas preferencias en hasta 3 ocasiones, todas ellas sin resolver.

Conviene destacar que el titular de esta queja ha estado tutelado por la Generalitat Valenciana desde agosto de 2014, con un largo recorrido institucional hasta su mayoría de edad, fecha en la que fue curatelado por la persona autora de la queja que había sido anteriormente, y durante ciertos periodos, su acogedora.

Desde entonces la curadora ha tramitado diferentes solicitudes orientadas a disponer de un recurso adecuado a sus características.

Así, en la documentación adjunta se acredita que, en fecha 17/11/2022 se solicitó el servicio de atención residencial junto a un centro ocupacional; en fecha 12/06/2025 solicitó la teleasistencia avanzada, la prestación por cuidados en el entorno familiar (CNP) y la prestación vinculada al servicio de prevención y promoción (PVSP).

Al interesado se le reconoció un Grado 1 de dependencia por Resolución de fecha 02/06/2023. pero, hasta la fecha sólo se le había asignado en fecha 28/10/2025 la teleasistencia avanzada.

Así mismo, en fecha 24/10/2025, se presentó solicitud de revisión del grado de dependencia por agravamiento, también sin resolver.

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.

En particular, solicitamos información sobre los siguientes extremos:

1. Estado del expediente de dependencia de la persona titular de la queja, con indicación expresa de todas las actuaciones realizadas en el mencionado expediente desde su inicio en noviembre de 2022 y las pendientes de resolver.
2. En particular, indique los motivos de que no haya resuelto en este tiempo la solicitud de centro ocupacional que se demandaba para el interesado ya desde el inicio del expediente.
3. Fecha prevista para resolver el PIA del interesado.
4. Cualquier otra cuestión que resulte relevante para la tramitación de la queja.

En su informe, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia exponía, en resumen, que por resolución de 16 de abril de 2026 se ha revisado su situación de dependencia, reconociéndole GRADO 2, aprobándose por resolución de 28 de octubre de 2025 el servicio de teleasistencia avanzada.

Además, por resolución de 7 de mayo de 2026 se había aprobado su Programa Individual de Atención que le concede como servicio del sistema valenciano para las personas dependientes, el servicio de centro ocupacional, sin establecer aportación económica de la persona interesada.

El informe señalaba a sí mismo que constaban nuevas preferencias presentadas el 24 de febrero de 2026 en las que solicita prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, que a fecha de elaboración de este informe no ha sido resuelta.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En las alegaciones presentadas la autora de la queja y curadora de su titular manifestaba, sustancialmente, las dificultades de integración del interesado al centro ocupacional, actualmente en vías de solución, y reclama la resolución del PIA que se deriva del nuevo Grado 2 reconocido, de forma que pueda solicitar otros servicios y prestaciones, necesarias para la adecuada atención a sus necesidades.

La prestación por cuidados en el entorno familiar se viene solicitando, como ha quedado acreditado, desde el 12/06/2025. La falta de respuesta de la Administración es la causa de que se haya solicitado nuevamente.

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado se desprende la significativa demora de la Administración en atender las solicitudes existentes a nombre del titular de la queja y que se derivan de la complejidad que entraña su adecuada atención.

Si bien en los últimos meses se ha producido un avance en el expediente con la resolución de la revisión del grado de dependencia del interesado y la asignación de una plaza en centro ocupacional, dada la problemática existente, se requiere de otros recursos como el reconocimiento de la prestación por cuidados en el entorno familiar que sigue pendiente.

Dicho recurso fue ya solicitado por primera vez en junio de 2025 y no en febrero de 2026 como afirma la Conselleria y su asignación es especialmente necesaria para poder contar con una figura que apoye a la curadora en la atención y acompañamiento de la persona titular.

Por otra parte, la autora de la queja prevé que va a necesitar el servicio de atención residencial que solicitó en su día para el interesado pero dicha solicitud no se menciona en el informe de la Conselleria.

Adicionalmente, hechas las gestiones por su parte para la búsqueda del recurso residencial adecuado, ha podido comprobar que existe una escasísima dotación de recursos residenciales para atender a personas con el perfil del interesado.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

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 (Cuidados en el entorno familiar) desde la solicitud de nuevas preferencias de fecha 12/06/2025.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para revisar el PIA del interesado y adecuarlo al nuevo grado reconocido el 28/10/2025.

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.
- Se ha incumplido la obligación de adoptar las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de procedimientos.

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 amplie el mapa de recursos residenciales destinados a personas con el perfil del titular de esta queja.
3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud de cuidados en el entorno familiar de fecha 12/06/2025, proceda, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución de la revisión de PIA de la persona titular de la queja y que dicha Resolución incluya los efectos retroactivos que, en su caso, pudieran corresponderle.
4. **SUGERIMOS** que resuelva, igualmente, la adecuación del PIA al nuevo grado de dependencia reconocido en fecha el 28/10/2025, incluyendo así mismo los efectos retroactivos que pudieran corresponderle desde esa fecha.
5. **SUGERIMOS** que informe a la autora de la queja sobre si sigue vigente la solicitud del servicio de atención residencial de fecha 17/11/2022 y, en caso contrario, sobre el procedimiento a seguir para solicitarlo de nuevo, sin interferir en las revisiones de PIA ya en curso.

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 Delgado
Sindic de Greuges
Comunitat Valenciana