

"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 2601319
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión grado y PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 13/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601319. La persona interesada presentaba una queja por la demora en proceder a la revisión del grado de dependencia del interesado que se solicitó el 27/06/2025, así como del PIA que se derive de esta.

Ante el agravamiento de la situación, derivada del Alzheimer que padece su padre, y que supone un riesgo tanto para él como para las personas que residen en el domicilio, solicitaron el 27/06/2025 la revisión del grado y el servicio de atención residencial, pero hasta la fecha seguía sin resolverse el expediente.

En el escrito se indicaba que junto al interesado residen su mujer y una hija también dependiente, con Síndrome de Down, y que sufre depresión desde hace varios años.

La madre y esposa de las dos personas dependientes que conviven en el domicilio actualmente es la única cuidadora y se encuentra en un estado de agotamiento físico y emocional muy preocupante.

Por ello, el 17/03/2026 solicitamos al Ayuntamiento de València y a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento de València exponía, en resumen, que la revisión del grado de dependencia ya había sido resuelta, habiéndose reconocido el grado III.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia señalaba sustancialmente en su informe que, aunque con fecha 27 de marzo de 2026 la persona dependiente había sido valorada y ya se le había reconocido un GRADO 3 de dependencia en resolución de 31 de marzo de 2026, aún no se había resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) para atender su situación de dependencia que, de conformidad con las nuevas preferencias presentadas en fecha 27/04/2026, era el servicio de atención residencial.

Adicionalmente, la Conselleria señalaba que no era posible indicar una fecha ni un plazo aproximado para la resolución de esta solicitud.

Trasladamos sendos informes a la persona autora de la queja por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

2 Conclusiones de la investigación

Aunque finalmente se ha realizado la valoración del grado de dependencia de la persona titular de la queja, sigue pendiente resolver el PIA que permita el acceso a los recursos solicitados para el interesado en su condición de persona en situación de dependencia en Grado 3.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que incurrido en los siguientes incumplimientos:

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.
- 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 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

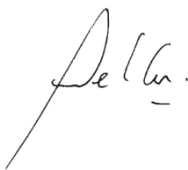
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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. **SUGERIMOS** que proceda, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución aprobatoria del PIA de la persona titular de la queja.
3. **SUGERIMOS** que, si no se dispone de plaza pública se oferte al interesado una prestación vinculada de garantía al servicio de atención residencial, por si fuera de su interés.
4. **SUGERIMOS** que, en el caso de ofrecer una prestación vinculada de garantía, se deje constancia por escrito en el expediente tanto del ofrecimiento como de la respuesta del interesado o de sus representantes.

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