

"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 2601406
Materia Servicios sociales
Asunto Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 18/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601406. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en resolver la revisión del PIA conforme al nuevo grado reconocido.

Del escrito de queja y de la documentación remitida a esta institución se extraía que el 29/07/2024 la persona dependiente, que tenía reconocido un grado 1, solicitó la revisión de su situación de dependencia y, por Resolución de 23/06/2025, se le reconoció un grado 2. Sin embargo, a fecha del presente escrito, la Conselleria no había revisado el Programa Individual de Atención (PIA) actualizando el número de horas del servicio de ayuda a domicilio que tiene reconocido al nuevo grado.

Por ello, el 25/03/2026 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 24/04/2026.

El 22/05/2026 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 (...), con fecha 29 de julio de 2024 presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia pero a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 2 de dependencia en resolución de 23 de junio de 2025, aún no se ha resuelto la revisión del Programa Individual de Atención (PIA) que debe actualizar la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio que percibe, al nuevo grado reconocido.

En este sentido se comunica que la revisión del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

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.

Consta en el expediente que con fecha 13 de abril de 2026 ha presentado nuevas preferencias, instando el reconocimiento de prestación para cuidados en el entorno familiar, y servicio de teleasistencia avanzada

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 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 tenía reconocido Grado 1 dependencia, siendo beneficiaria de la prestación económica vinculada SAD. El 29/07/2024 solicitó revisión por agravamiento, siendo resuelta el 23/06/2025, con el reconocimiento del Grado 2.

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, la Administración no solo no ha resuelto el procedimiento —actualizando el número de horas del SAD— al haber superado ampliamente el plazo legalmente establecido para resolver el expediente (6 meses), sino que además no da una previsión aludiendo a problemas de colapso administrativo, una cuestión organizativa que en ningún caso debería soportar una persona en situación de vulnerabilidad.

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 la revisión del PIA desde la solicitud de revisión de grado de dependencia 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

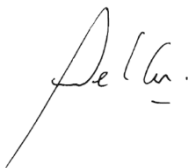
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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 al aumento del número de horas correspondientes a la PEV al Servicio de Ayuda a Domicilio que tiene concedido.
4. **SUGERIMOS** que la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes desde los seis meses contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud de revisión, al incumplir nuevamente la Conselleria el plazo del que dispone para emitir la Resolución de revisión de grado.

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