

"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 2601476
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 24/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601476, en el que se nos comunicaba que el 23/12/2021 el interesado solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia y se le reconoció un Grado 2 por Resolución de 24/10/2022, manifestando su preferencia por una prestación de apoyo a cuidador no profesional y un servicio de teleasistencia avanzada.

Por el agravamiento de su salud, ingresó en un centro residencial privado el 26/01/2023 y, posteriormente, el 20/02/2024 solicitó revisión de su grado de dependencia, a la vez que solicitaba nuevas preferencias, optando por una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial. El 23/05/2024 se aprobó la Resolución que le asignaba un Grado 3 de dependencia.

Sin embargo, desde que solicitó en diciembre de 2021 el reconocimiento de su situación de dependencia no se había aprobado PIA con algún servicio, prestación o recurso, a excepción del servicio de teleasistencia, en fecha 04/04/2023, que tuvieron que rechazar al haber ingresado ya en un centro residencial.

Tras efectuar diversas reclamaciones, la Conselleria competente le comunicó que su "intención es emitir la resolución del Programa Individual de Atención que debe concederle un nuevo servicio o prestación para atender su situación de dependencia dentro del segundo semestre del 2025, siempre y cuando el expediente esté completo". Esta respuesta se le remitió el 02/06/2025 y no se había cumplido en el momento de presentar esta queja.

Solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos remitiera un informe sobre este asunto.

En su respuesta, tras ampliar el plazo para su contestación, la Conselleria nos comunicó lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...) por resolución de 24 de octubre de 2022 se resolvió su solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia, reconociéndole GRADO 2. El Programa Individual de Atención que le concedía servicio de teleasistencia avanzada fue aprobado por resolución de 4 de abril de 2023.

Constando en el expediente contrato de admisión e ingreso en centro residencial de fecha 26 de enero de 2023, y siendo incompatible con la prestación para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que había solicitado, se le requirió para que

presentara nuevas preferencias, indicándole la prestación vinculada al servicio de atención residencial, que presentó el 20 de febrero de 2024.

Solicitó revisión de su situación de dependencia el 20 de febrero de 2024, y por resolución de 23 de mayo de 2024, se le reconoció GRADO 3.

En fechas 10 de junio de 2025 y 26 de enero de 2026 se le ha requerido la presentación de documentación preceptiva y necesaria para resolver el Programa Individual de Atención, documentación que fue aportada el 31 de marzo de 2026, y que se encuentra, pendiente de verificar, en el departamento competente para su resolución.

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.

Trasladamos dicha información a la persona promotora por si deseaba realizar alegaciones, y tras insistir en el objeto de la presente queja, mostró su preocupación y contrariedad por el hecho de que tras más de 4 años la persona dependiente no había recibido prestación ni ayuda alguna. Ni se resolvió el expediente mientras necesitaba de una ayuda de apoyo a cuidador no profesional ni ahora que requiere, desde que ingresó en una residencia, ayuda para poder sufragar el coste de una plaza residencial.

Han transcurrido más de 53 meses desde que se solicitó el reconocimiento de la situación de dependencia, estuvo más de 15 meses atendido por cuidador no profesional sin percibir prestación alguna, y han transcurrido otros 40 meses desde que ingresó en un centro residencial costeándose una plaza privada mientras la administración no ha resuelto prestación alguna a su favor.

2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Administración investigada 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**:

- El plazo de 6 meses para resolver el PIA desde la solicitud de la persona interesada pues han transcurrido 27 meses desde la solicitud de nuevas preferencias apostando por una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, sin que previamente se le reconociera ninguna otra prestación.

En relación con la **Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**:

- La obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- Los términos y plazos establecidos en las leyes.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. 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).
- Cuantos derechos tiene reconocidos por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

La Conselleria afirma que no puede indicar cuándo resolverá esta solicitud. La demora no puede imputarse a una falta de plaza residencial pues se está solicitando una ayuda económica, por lo que la grave demora se debe a la incapacidad de la Administración de resolver estos expedientes de dependencia en el plazo máximo establecido de 6 meses, bien sea por el elevado número de solicitudes que ha de resolver, bien por la falta de personal destinado a estos menesteres, o ambas cosas a la vez.

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.

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:

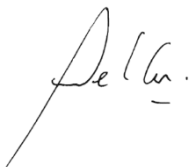
1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
3. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para cumplir la legislación aplicable.
4. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir y notificar la correspondiente Resolución del programa individual de atención, resolviendo sobre el derecho de la persona

interesada al recurso solicitado (Prestación económica vinculada al SAR) con fecha 20/02/2024.

5. **SUGERIMOS** que la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes, y resuelva de inmediato dichos efectos sobre las prestaciones que no percibió cuando requería de una ayuda de cuidador no profesional.

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