

"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 2601685
Materia Servicios sociales
Asunto Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 07/04/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601685. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en la resolución de la ampliación del programa individual de atención (PIA) de la interesada solicitado el 23/01/2023 en el que se demandaba la prestación vinculada al servicio de prevención y promoción, además de la prestación por cuidados en el entorno familiar.

Tras casi 16 meses de espera sin haberse resuelto el expediente de revisión del PIA, y ante el deterioro de salud de la interesada, en fecha 31/05/2024 se presentó una nueva solicitud de preferencias para demandar el centro de día, además de la prestación por cuidados en el entorno familiar.

En fecha 07/11/2025 se remitieron a la Conselleria el contrato suscrito el 05/06/2024 con el Centro de Día y las facturas correspondientes, pero en la actualidad seguía sin resolverse el expediente, lo cual estaba suponiendo un gran perjuicio vital y económico.

Por ello, el 15/04/2026 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 su informe, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia exponía, en resumen, que aún no se había emitido la resolución que debía poner fin a este procedimiento, debido al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

Así mismo indicaba que no era posible indicar la fecha en la que se resolvería el expediente.

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

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo informado se desprende que han pasado ya más de 2 años desde que la interesada presentó su solicitud de nuevas preferencias y estas siguen sin resolverse.

Conviene señalar que el expediente ya arrastraba una demora en la resolución de uno de los recursos solicitados en su solicitud de fecha 23/01/2023 que nunca se llegó a asignar.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que **la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia 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 la revisión del PIA desde la solicitud de nuevas preferencias 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 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

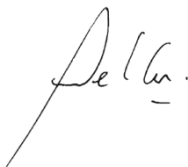
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud, 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.

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