

"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 2602026
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 23/04/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602026. La persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución a la solicitud de nuevas preferencias que presentó el 05/02/2025.

Del escrito de queja y de la documentación aportada a esta institución se extrae que el 16/07/2024 la persona interesada solicitó la valoración de su situación de dependencia y por resolución de 11/02/2025 le fue reconocido el grado 2. Con fecha 28/02/2025 se emite resolución PIA reconociendo la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

El 05/02/2025 presentó una solicitud de nuevas preferencias, optando por la prestación económica a cuidadores no profesionales que ya estaba recibiendo, más el servicio de teleasistencia (recursos que son compatibles entre sí conforme a la normativa vigente). A fecha del presente escrito, continuaba sin obtener respuesta, a pesar de haber transcurrido 15 meses desde la solicitud.

Por ello, el 04/05/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 01/07/2026 recibimos, tras resolución de ampliación de plazo, el informe de la Conselleria, donde en resumen nos indicaba lo siguiente:

(...) Constan nuevas preferencias presentadas el 5 de febrero de 2025, en las que solicita el servicio de teleasistencia avanzada, pero, a fecha de elaboración de este informe, no se ha emitido resolución sobre el segundo recurso solicitado. En este sentido se comunica que la resolución de ampliación del Programa Individual de Atención, si procede, se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, debiendo tenerse en cuenta en el caso del servicio de teleasistencia, la disponibilidad de terminales. 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 interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la interesada se ratifica en la queja realizada y refiere empeoramiento del estado de salud.

2 Conclusiones de la investigación

El objeto del expediente de queja que nos ocupa es la demora de la Administración en resolver la revisión del PIA de la persona titular de la queja dentro del plazo establecido.

De la documentación que obra en el expediente se desprende que la persona dependiente, con un grado 2, siendo beneficiaria de una prestación para cuidados en el entorno familiar, presentó el 05/02/2025 una solicitud de nuevas preferencias optando dentro del catálogo de servicios por la prestación económica para cuidados en el entorno familiar que estaba percibiendo y el servicio de teleasistencia avanzada, recursos compatibles entre sí. Transcurrido el plazo la administración no sólo no ha resuelto el procedimiento, sino que no tiene una previsión temporal de cuando lo hará.

A pesar del tiempo transcurrido, 17 meses, la Administración no sólo no ha resuelto el procedimiento, otorgando el servicio de teleasistencia avanzada solicitada por el titular, sino que además manifiesta en el escrito remitido a esta institución la imposibilidad de prever una fecha para su resolución ya que debe «tenerse en cuenta en el caso del servicio de teleasistencia, la disponibilidad de terminales»

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia ha 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 desde la solicitud de nuevas preferencias presentada por 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

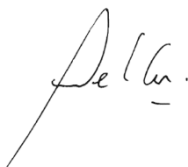
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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. **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 la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente al servicio de teleasistencia avanzada.
5. **SUGERIMOS** que la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes desde los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud, en caso de que proceda.

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