

"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 2602522
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 19/05/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602522. La persona interesada, de 88 años, presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en resolver la solicitud de nuevas preferencias en el programa individual de atención presentadas el 31/07/2025.

En dicha solicitud manifestaba su deseo de cambiar de la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio que tenía concedida a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales y el servicio de centro de día.

Por ello, el 20/05/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos informara sobre este asunto.

La Conselleria presentó, el 17/06/2026, un escrito solicitando la ampliación del plazo inicialmente concedido; solicitud que resolvimos de manera favorable el 18/06/2026.

El 23/07/2026 recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en el cual exponía, en resumen, que todavía no había resuelto las nuevas preferencias en el programa individual de atención solicitadas por la persona, no pudiendo concretar cuándo lo haría. Hacía constar expresamente que:

con fecha 31 de julio de 2025, con anterioridad a la contratación del servicio de ayuda a domicilio que fue reconocido por resolución de 6 de junio de 2025, presentó cambio de preferencias respecto al recurso de dependencia que deseaba recibir. Por resolución de 12 de mayo de 2026 se ha acordado la revocación de su Programa Individual de Atención mediante el que se reconocía una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada manifestaba su disconformidad, exponiendo que durante el tiempo que la Administración autonómica se demoró en resolver la prestación solicitada, no contrató por su cuenta un servicio de ayuda a domicilio debido al elevado coste que le suponía. Ese año de demora, la persona recibió cuidados en el entorno familiar, motivo por el cual finalmente optó por modificar las preferencias del programa individual de atención.

2 Conclusiones de la investigación

La persona solicitó el 16/05/2024 el reconocimiento de su situación de dependencia, siendo el programa individual de atención inicial solicitado la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio.

La Conselleria **resolvió más de un año después**, el 30/05/2026, concederle **el grado 2** de dependencia **y también la prestación económica** vinculada al servicio de ayuda a domicilio solicitada (el 06/06/2025).

Tal y como expone la persona en sus alegaciones, **los casi 13 meses transcurridos desde la solicitud hasta la resolución** de la Administración que le concedía la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio, **la persona carecía de capacidad económica para contratar y abonar el servicio por su cuenta, habiendo sido atendida a través de una persona cuidadora no profesional.**

Apenas un mes después de que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia resolviera concederle la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio, la persona presentó solicitud de **nuevas preferencias (prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales y servicio de centro de día)**. Ambas solicitudes, atendiendo a la fecha de la solicitud de 31/07/2025, deberían haber sido resueltas en un tiempo máximo de 6 meses, **habiendo excedido nuevamente la Conselleria el plazo que tenía para resolver.**

No solo eso, sino que, además, hasta el 12/05/2026 la Administración autonómica no emitió resolución de revocación del PIA inicial, a pesar de que la titular del expediente nunca llegó a contratar un servicio de ayuda a domicilio ni a percibir prestación alguna para atender a su situación de dependencia.

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:

- La Conselleria incumplió el plazo de 6 meses para resolver el PIA desde la solicitud inicial de la persona interesada.
- Además, 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.

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:

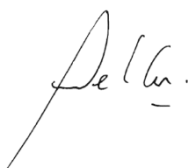
A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para cumplir los plazos que la legislación impone.
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, dado que se ha excedido ampliamente el plazo máximo establecido para la resolución de la solicitud de nuevas preferencias que la persona interesada realizó el 31/07/2025, proceda a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, resolviendo sobre su derecho a la prestación económica y al servicio de centro de día solicitados.

4. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes atendiendo a la fecha de solicitud inicial (16/05/2024) dado que la persona no ha llegado a percibir la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio que se le concedió.

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