

"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 2602554
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Ampliación PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 20/05/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602554. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución de la solicitud de ampliación del Programa Individual de Atención (PIA) en la que instaba al reconocimiento de la prestación vinculada al servicio de centro de Día.

De la documentación remitida a esta institución se extrae que la referida solicitud fue presentada el 10/04/2024 y que la persona en situación de dependencia ya tiene reconocida la prestación económica para cuidados en el entorno familiar (compatible con la prestación solicitada).

Por ello, el 22/05/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria expuso que aún no se había emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

En este sentido se comunica que la resolución de ampliación del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas y 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 nos comunicó que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no era posible indicarla.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante escrito, de fecha 27/07/2026, en el que, sustancialmente, manifestó que la Administración no concretaba nada en su informe, limitándose a señalar que aún no se había resuelto el expediente; extremo éste conocido y que originó la presente queja.

2 Conclusiones de la investigación

Tras todo lo actuado, concluimos que no se ha resuelto la solicitud de ampliación del PIA que la persona en situación de dependencia presentó el 10/04/2024. El autor de la queja pone de manifiesto que el empeoramiento del estado de salud de su madre hace que la espera sea insostenible y exige conocer el orden en el que se encuentra su solicitud y conocer la previsión

temporal en la que se emitirá y notificará la resolución sobre el derecho de la persona en situación de dependencia a la prestación solicitada.

Esta institución ya ha señalado en otros expedientes de queja que la falta de esta información genera una terrible incertidumbre a las familias, pues afecta a la planificación del futuro tanto de la persona en situación de dependencia como de sus familias, y que debe entenderse la importancia que tiene conocer, en cada momento, las perspectivas de acceso al servicio o prestación solicitada.

En este sentido, ya hemos manifestado a la Administración que debe hacer un esfuerzo por facilitar esa información a la ciudadanía, sobre todo en los casos en los que, como el presente, al tratarse de resolver una prestación económica, no concurren circunstancias que no pueden controlarse como, por ejemplo, las bajas de plazas de atención residencial que pudieran producirse.

En consecuencia, concluimos que la Administración autonómica competente ha incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

En relación con el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que establece el procedimiento para el reconocimiento del grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas:

- El plazo máximo de 6 meses establecido para la resolución de la solicitud de ampliación del PIA desde su registro, el 10/04/2024.

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.
- La obligatoriedad de los términos y plazos establecidos en la Leyes.

En consecuencia, 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 al acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

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

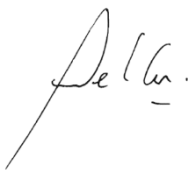
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde que se registró la solicitud (el 10/04/2024, proceda a la resolución de la solicitud de ampliación del PIA en la que la persona en situación de dependencia instó al reconocimiento de la Prestación Vinculada al Servicio de Centro de Día.
3. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

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