

"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 2602607
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA. Reiteración de queja

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 22/05/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602607, en el que se nos trasladaba la preocupación por la grave demora de la Conselleria competente en dar respuesta al expediente de dependencia. [Esta queja es reiteración de una anterior, la nº 2503284, cerrada sin solución](#). Los hechos son los siguientes:

- El 06/07/2023 solicitó revisión de la situación de dependencia.
- El 30/08/2023 se le asignó un nuevo grado, un grado 3. Sin embargo, no se actualizó a esta nueva circunstancia la prestación económica vinculada al Servicio de Atención Domiciliaria (PEVSAD) que percibía.
- El 16/04/2024 solicitó nuevas preferencias: un Servicio de Centro de Día que no ha sido atendido tras más de dos años. La interesada comunica que le consta la apertura de un nuevo centro de Día en Alfafar próximamente y no le han comunicado nada a pesar de estar esperando tanto tiempo.
- El 09/09/2025 solicitó nuevas preferencias: una Prestación económica de apoyo a cuidador no profesional, sustitutiva de la PEVSAD que percibe. Tampoco este cambio ha sido atendido.

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

La Conselleria nos aportó la siguiente información:

Que según consta en el expediente a nombre de (...) presentó solicitud de nuevas preferencias con fecha 16 de abril de 2024 en la que insta al reconocimiento del derecho a recibir un servicio de centro de día, complementario a la prestación que tiene reconocida, sobre la cual informamos que por parte de la unidad administrativa competente está analizando la priorización de centros solicitados y en cuanto exista una plaza disponible que se ajuste a la misma se pondrá en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención.

Se informa sobre la lista de espera en los centros de atención diurna por los que la persona interesada ha mostrado su preferencia (a fecha 03/06/2026):

- CD PMD SANTA ELENA: Ocupa el puesto número 151.
- RPM Y CD DE TORRENTE: Ocupa el puesto número 135.
- CD PMD TRES FORQUES: Ocupa el puesto número 329.

Es importante tener en cuenta que en estas posiciones se incluyen todas aquellas personas que, con mayor antigüedad, han solicitado plaza en cualquier centro de la provincia, concretamente un total de 47.

La posición indicada en la lista de espera está sujeta a posibles modificaciones derivadas de procedimientos de urgencia y otras circunstancias que alteren la disponibilidad de plazas.

Contestando a los puntos 2 y 3, en los que se solicita información acerca de las razones por las que no se ha actualizado la prestación que recibe al nuevo grado, así como porque no se ha resuelto las nuevas preferencias solicitadas, indicar que la resolución de revisión del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de revisión del PIA cabe indicar que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

Dimos traslado de este informe a la persona interesada por si estimaba oportuno realizar alguna alegación.

2 Conclusiones de la investigación

El expediente objeto de la queja lleva acumulada una demora de más de 3 años desde la presentación de la solicitud de revisión de grado del 06/07/2023, por lo que es inaceptable la respuesta recibida, sin ni siquiera prever una fecha para su resolución, por lo que la persona interesada no vio adecuada la prestación que percibía (PEVSAD) al grado 3 obtenido el 30/08/2023. Tampoco se ha atendido la solicitud de un servicio de Centro de Día, solicitado hace más de 27 meses; ni la nueva prestación, la de una prestación económica de apoyo a cuidador no profesional, sustitutiva de la PEVSAD, solicitada hace más de 10 meses.

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:

Según 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 la resolución de revisión del PIA desde la solicitud de la persona interesada.

Según 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 tanto, y en consecuencia, queda violado 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), y el derecho a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

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 gran 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 actuación o por la presunta inactividad 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

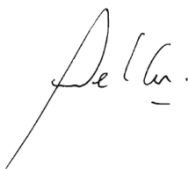
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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, atendiendo al nuevo grado de dependencia reconocido, y contemplando los efectos retroactivos correspondientes desde los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud o desde la aprobación del nuevo grado, en la prestación que corresponda.

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