

"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 2603127
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 18/06/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2603127. La persona interesada, de 88 años, presentaba una queja por la demora de la Conselleria en resolver el PIA tras solicitud reconocimiento de la situación de dependencia el 22/09/2025.

En el escrito se recogía la queja por la demora de la Conselleria en resolver el PIA de la persona dependiente tras reconocerle el Grado 3 el 30/12/2025. La persona interesada manifestaba que ingresó en una residencia de tercera edad privada el 25/07/2025, dada la situación, el 22/09/2025 presentó solicitud inicial de reconocimiento de su situación de dependencia siéndole reconocido el Grado 3 el 30/12/2025. Transcurrido el tiempo, la Conselleria continuaba sin resolver el PIA conforme al recurso solicitado (servicio de atención residencial).

Por ello, el 03/07/2026 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 28/07/2026 recibimos el informe, donde exponía en resumen lo siguiente:

(...) Constando en su expediente de dependencia como preferencia el servicio de atención residencial, le informamos que por parte de la unidad administrativa competente se 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.

No es posible indicar una fecha ni un plazo aproximado para la resolución de esta solicitud ya que existen factores que pueden alterar cualquier estimación como las urgencias de carácter social y la disponibilidad de plazas vacantes.

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

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubieran vulnerado los derechos de las personas en situación de dependencia por la demora de la administración en resolver la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia dentro del plazo legalmente establecido (6 meses).

De la información obrante en el expediente, se deduce que, la persona interesada presentó solicitud inicial dependencia en septiembre de 2025, dentro del plazo establecido la Conselleria emite resolución de grado, reconociéndole el grado 3 el 30/12/2025, transcurrido el plazo de 3 meses para resolver el PIA conforme al recurso solicitado, continuaba sin obtener dicha resolución.

El 11/06/2026 ante la falta de resolución del PIA, que pusiera fin al procedimiento, presentó una queja ante la Conselleria de Servicios Sociales Familia e Infancia, al no disponer de muchos medios económicos para seguir haciendo frente al alto coste de la plaza, corriendo el riesgo de agotamiento de recursos.

La Administración nos traslada en su informe que «la unidad administrativa competente se 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», olvidando mencionar que ha sobrepasado el plazo establecido para ello desde el reconocimiento de grado, 3 meses.

A pesar del tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud inicial, 14 meses, la Administración no sólo no ha resuelto el procedimiento, otorgando una plaza pública de atención residencial solicitada por el titular, sino que además manifiesta en el escrito remitido a esta institución, la imposibilidad de prever una fecha para su resolución, sin hacer mención alguna a la alternativa regulada en el Artículo 34 del Decreto 62/2017.

Por último poner de manifiesto que, hemos sugerido en múltiples ocasiones a esa Administración que, en los casos en los que proceda, oferte la Prestación Vinculada de Garantía, explicando detalladamente la prestación y el cálculo de su cuantía, y consideramos que tanto la oferta, como la aceptación o la renuncia deben realizarse por escrito y quedar documentadas, firmadas por la persona en situación de dependencia o su representante legal e incorporadas al expediente como partes del mismo, tal y como se regula en la Ley Procedimiento Administrativo.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

Con relación al 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 han producido los siguientes incumplimientos:

- Se ha incumplido, igualmente, el plazo de seis meses para hacer efectivo el correspondiente servicio o prestación, que tendrá efectos desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de presentación de la solicitud inicial.

Con relación a la Ley 39/2015, 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 ello, concluimos que la Administración ha vulnerado los derechos de la persona titular de la queja. 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);
- Y a cuantos derechos tiene reconocidos por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de 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 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:

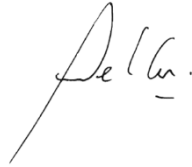
A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** 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, dado que la Conselleria dispone de Resolución de grado de fecha 30/12/2025, emita a la mayor brevedad posible y sin más demora la resolución de su programa individual de atención (PIA), que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente al servicio de atención residencial solicitado en su solicitud inicial presentada el **22/09/2025**, o en su caso, a la prestación vinculada de garantía.

- 5. 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