

"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** 2503693  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora tramitación. Retroactividad.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 26/09/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

La presente queja es [reiteración de la número 2500588, que se cerró el 29/07/2025](#), ya que el 01/06/2025 se había resuelto la revisión del PIA en el expediente de la persona interesada, y se le habían reconocido unos atrasos.

No obstante, el 26/09/2025 recibimos un escrito de la persona interesada en el que se nos informaba que había recibido el pago de los atrasos respecto al centro AFAE, pero no respecto al centro DOMUS VI Carrús, a pesar de haber presentado la oportuna documentación y a pesar de haberlo solicitado el 09/07/2024.

Tras solicitar una ampliación de plazo, recibimos el informe de la Conselleria, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente de (...) con fecha 2 de diciembre de 2022 se dictó resolución del órgano competente mediante la cual se aprobaba el Programa Individual de Atención (PIA) y se le concedió una Prestación Económica de Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores no Profesionales.

Con posterioridad, en fecha 9 de julio de 2024 tuvo entrada escrito de la persona interesada mediante el cual se solicitaba exclusivamente el reconocimiento con carácter de atrasos de una Prestación Económica Vinculada al Servicio de prevención de la situación de dependencia y promoción de la autonomía personal, no solicitando en dicho escrito la retroactividad correspondiente a la Prestación Vinculada al Servicio de Centro de día respecto al centro residencial DOMUC V Carrús como se indica en la queja presentada.

En virtud del escrito citado con anterioridad, en fecha 30 de enero de 2025 la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores procede a dictar Resolución mediante la cual se acuerda, el reconocimiento con carácter de atrasos de una Prestación Económica Vinculada al Servicio de prevención de la situación de dependencia y promoción de la autonomía personal correspondiente al periodo de tiempo comprendido entre el día 16 de febrero de 2022 y el 1 de mayo de 2024 ambos inclusivos, por importe de 8.949,76 €.

Indicar, además, respecto a los efectos retroactivos correspondientes a la Prestación del Servicio de Centro de día que reclama la persona interesada, que, consultada la aplicación informática, si bien consta solicitud de nuevas preferencias demandando una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Centro de Día de fecha 22 de mayo de 2024, fue presentada con posterioridad solicitud de nuevas preferencias demandando un Servicio

de Atención residencial en fecha 7 de noviembre de 2024, por lo que no procede el abono económico solicitado, por no haber transcurrido el periodo de seis meses requerido, ello a tenor de lo estipulado en el artículo 18.5 del Decreto 62/2017 que establece que “La fecha de efectividad del nuevo recurso será la de la resolución de revisión y si esta no se produce dentro de los seis meses posteriores a la solicitud de la persona en situación de dependencia, la fecha de efectos se producirá a los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud”.

Consecuentemente, solo se podrán generar efectos retroactivos a partir de transcurridos seis meses desde el día siguiente de la presentación de la solicitud del nuevo recurso.

A la vista del informe facilitado, el 01/12/2025 solicitamos un nuevo informe a la antigua Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda para que, nos informasen acerca de:

- El estado de la solicitud presentada el 07/11/2024, por la persona interesada, demandando el Servicio de Atención Residencial y fecha en la que procederían a resolver la misma.
- Si le había ofertado a la persona interesada la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial.

Tras solicitar una ampliación de plazo, recibimos el informe solicitado, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 7 de noviembre de 2024, presentó una solicitud de nuevas preferencias instando al reconocimiento de un Servicio de Atención Residencial en lugar de la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar que tiene reconocida; pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido la correspondiente resolución que debe poner fin a este procedimiento.

Constando en su expediente de dependencia como nueva 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.

Con respecto al punto 3 del escrito, cabe la alternativa de que la persona interesada si así lo desea, opte por una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Atención Residencial mediante la presentación de una nueva solicitud de preferencias, todo ello de acuerdo con lo dispuesto en 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.

Además, el artículo 34 del 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, recoge que en el supuesto que no se disponga de plaza pública residencial adecuada al grado de

dependencia en un radio de 20 km respecto al domicilio de la persona en situación de dependencia, se ofertará a la persona usuaria, como medida sustitutiva de la plaza pública, la posibilidad de percibir una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Atención Residencial de Garantía para aquellas plazas cuyo coste real cumpla con lo estipulado en el apartado segundo de este artículo según lo recogido en la modificación introducida por el artículo 5 del Decreto 102/2022, de 5 de agosto, del Consell. El importe de la citada prestación garantiza el acceso a un recurso de atención residencial en igualdad de condiciones económicas que los beneficiarios de una plaza pública o sostenida con fondos públicos, quedando garantizado al usuario para sus gastos personales las posibles pagas extraordinarias y el correspondiente “dinero de bolsillo”.

En el momento de elaborar este informe no consta en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» que se le haya ofertado a la persona dependiente esta Prestación Económica Vinculada al Servicio de Atención Residencial de Garantía.

Dimos traslado de ambos informes a la persona interesada por si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó, en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

## 2 Conclusiones de la investigación

De la documentación obrante en el expediente se desprende que:

- El 22/05/2024 la persona interesada presentó una solicitud de nuevas preferencias instando una prestación económica vinculada al servicio de centro de día (DOMUS VI carrús)
- En fecha 09/07/2024, la persona interesada solicitó el pago de los atrasos de una prestación económica vinculada al servicio de prevención de la situación de dependencia y promoción de la autonomía personal la persona interesada, respecto al centro AFAE Elche.
- 07/11/2024 la persona interesada presentó otra solicitud de nuevas preferencias instando el servicio de atención residencial.
- 30/01/2025 le reconocen atrasos respecto a una prestación económica vinculada al servicio de prevención de la situación de dependencia y promoción de la autonomía personal.
- A la persona interesada no se le había ofertado una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía.
- No se había resuelto la solicitud de nuevas preferencias que fueron solicitadas el 07/11/2024.

En el presente expediente de queja la persona interesada mostraba su disconformidad ya que no había recibido los atrasos respecto al centro Domus VI carrús. En ese sentido quisiéramos informar que 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, establece en su artículo 18.5 dicta que

La fecha de efectividad del nuevo recurso será la de la resolución de revisión y si esta no se produce dentro de los seis meses posteriores a la solicitud de la persona en situación de dependencia, la fecha de efectividad se producirá a los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud

Al haber presentado el 22/05/2024 la solicitud de nuevas preferencias instando una prestación económica vinculada al servicio de centro de día (Domus VI carrús) y el 07/11/2024 otra solicitud de nuevas preferencias instando el Servicio de Atención Residencial, y al no haber transcurrido los 6 meses que dicta la ley, la persona interesada no tiene derecho a la retroactividad.

Por tanto, la investigación de la presente queja se centra en la falta de resolución de las nuevas preferencias que fueron presentadas el 07/11/2024, en las que la persona interesada instaba el servicio de atención residencial.

En ese sentido y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han 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 el nuevo PIA 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 titular. 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).
- 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 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 ofrezca a la persona interesada, si no lo ha realizado, la posibilidad de percibir una prestación económica de garantía vinculada al servicio de atención residencial.
5. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del nuevo programa individual de atención, de la persona interesada.
6. **SUGERIMOS** que en la Resolución del PIA se incluyan 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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana