



"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 2502756

Materia Servicios sociales

Asunto Dependencia. Falta de respuesta solicitud aumento Prestación Vinculada al Servicio de Prevención y Promoción.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 02/06/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502756. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de respuesta a la solicitud de revisión de la cuantía de la Prestación Vinculada al Servicio de Prevención y Promoción, presentada, el 07/04/2022, por su madre.

Del escrito de queja y de la documentación remitida a esta institución se extraía que la persona en situación de dependencia había dejado de percibir el Servicio. Por ello, el 16/07/2025 efectuamos un requerimiento de mejora a la persona interesada para que nos comunicase la fecha de baja del servicio y el 23/07/2025 aportó a esta institución la copia de la resolución de extinción del Programa Individual de Atención (PIA), de fecha 25/11/2024, **por haber dejado de percibir el servicio con fecha 05/06/2023.**

Por ello, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos envíara un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria expuso, en resumen, que, por un error involuntario, la solicitud no había sido etiquetada de manera correcta y, por ello, no había sido atendida, pero que ya constaba en el expediente de la persona interesada que con fecha 7 de abril de 2022 había presentado una solicitud en la que instaba a la revisión de la cuantía de la prestación vinculada al servicio de promoción de la autonomía personal y prevención de la dependencia que tenía reconocida.

Así, se indicaba que la solicitud se encontraba en la unidad administrativa competente, que, tras la revisión de la documentación aportada, procedería a resolver, si procedía, según orden cronológico de expedientes completos.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante escrito de fecha 24/09/2025 en el que manifestó que, ya que se había cometido un error, se resolviese a la mayor brevedad posible.

Recibidas las alegaciones se realizó gestión telefónica con el interesado para conocer si la Administración le hubiese notificado el inicio de un procedimiento de retroactividad pues, al haberse extinguido el PIA, no resulta posible la revisión de cuantía que solicita.

Con fecha 10/11/2025 aportó a esta institución copia de los requerimientos que le había efectuado la Administración, de fechas 01/10/2025 y 07/10/2025, con relación al reconocimiento de efectos



retroactivos; documentación aportada por el interesado al expediente con fechas 20/10/2025 y 28/10/2025, según los justificantes que ha presentado en esta institución (y que se adjuntan).

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado se extrae que:

- Por resolución PIA de 07/08/2020 se reconoció a la persona en situación de dependencia el derecho a percibir la Prestación Vinculada al Servicio de Prevención y Promoción.
- El 07/04/2022 la persona en situación de dependencia presentó solicitud de revisión de la cuantía de la referida prestación.
- El 05/06/2023 dejó de recibir el servicio sin que se hubiese resuelto su solicitud de revisión (debido a que, según manifestó la Administración, la solicitud no se había etiquetado de manera correcta) y el 25/11/2024 se emitió Resolución de extinción del PIA por haber dejado de recibir el servicio.
- Se encuentra en trámite un procedimiento de retroactividad al que la persona aportó, con fechas 20/10/2025 y 28/10/2025, la documentación que le fue requerida.

Por todo ello, concluimos que la Administración ha incumplido los siguientes preceptos:

En relación con la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se han producido los siguientes incumplimientos:

- Se ha incumplido el plazo de tres meses para resolver el expediente desde la fecha de inicio de éste; plazo que rige cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, como ocurre en este caso.
- Se ha incumplido la obligatoriedad del cumplimiento de los términos y plazos establecidos en las Leyes.

Finalmente, concluimos que la Administración ha vulnerado los derechos del 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).
- 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.



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 el plazo máximo de 3 meses establecido en el art. 21.3 de la Ley 39/2015 anteriormente citada, y de adoptar cuantas medidas fueran necesarias para eliminar toda anormalidad en la tramitación de los expedientes.
- 2. SUGERIMOS** que, sin más demora, emita y notifique la resolución del procedimiento de reconocimiento de efectos retroactivos.

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