

"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 2503792
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora Revisión PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 03/10/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503792. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria competente en relación con el expediente de dependencia ya que:

- A pesar de tener reconocido el grado 3 de dependencia desde 30/11/2023, continuaban percibiendo la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales correspondiente al grado anterior.
- El 13/03/2024 presentó solicitud de nuevas preferencias en el programa individual de atención, optando por la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, en cambio, no ha obtenido respuesta alguna.

Recibió resolución del programa individual de atención concediéndole el servicio de Teleasistencia avanzada el 27/12/2023, servicio que actualmente se encuentra suspendido debido a que la persona se encuentra desde el 26/04/2024 ingresada en la Residencia para personas mayores Cap Blau de Sant Joan d'Alacant.

Por ello, el 31/10/2025 solicitamos a la Conselleria que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto, habiendo solicitado la Administración ampliación de plazo.

El 12/12/2025 recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia. En él indicaba expresamente:

(...) con fecha 1 de diciembre de 2025 se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención, reconociéndole el derecho a la **prestación económica vinculada al servicio de atención residencial** con una cuantía mensual de 747,25 euros y fecha de efectos desde el día 14 de septiembre de 2024, lo que determina el reconocimiento de unos atrasos de 10.884,97 euros.

Tras la aprobación de una resolución, se realizan diferentes gestiones contables y administrativas relacionadas con las fases de ordenación del gasto y de ordenación del pago –según lo dispuesto en la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones y su normativa de desarrollo– previas a la materialización del pago. En este sentido se informa que actualmente las unidades administrativas competentes están realizando dichas gestiones, por lo que el abono de la prestación reconocida se iniciará a la mayor brevedad posible

Con respecto al punto 2 de su escrito, en el expediente consta que a la persona dependiente se le reconoció con fecha 29 de septiembre de 2016 una **prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales** para atender su grado 1 de dependencia. Esta prestación se abonó a la persona dependiente hasta el 31 de mayo de 2023, momento en que esta prestación causó baja debido al reconocimiento con fecha 1 de junio de 2023 de un **servicio de ayuda a domicilio**. Por tanto, no procede reconocer la adecuación de la **prestación económica para cuidados en el entorno familiar** al grado 3 ya que este grado fue reconocido con fecha posterior, el 30 de noviembre de 2023.

No obstante, según consta en el expediente, no se ha resuelto la revisión del Programa Individual de Atención (PIA) en lo relativo a la actualización del importe de la **prestación económica para cuidados en el entorno familiar** desde el grado 1 al grado 2 reconocido a la persona dependiente en resolución con fecha 9 de febrero de 2023 y hasta el 31 de mayo de 2023, momento en que, como se ha indicado anteriormente, esta prestación causó baja.

En este sentido, se informa que dicha revisión se encuentra pendiente de resolver por parte del departamento competente, que resolverá, si procede, según orden cronológico de expedientes completos, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente

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

2 Conclusiones de la investigación

Aunque la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia ha indicado haber resuelto la solicitud de nuevas preferencias que la persona presentó el 13/03/2024, solicitando la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, **todavía no ha resuelto la actualización** del importe de la **prestación económica para cuidados en el entorno familiar** que le corresponde desde el 09/02/2023 hasta el 31/05/2023 al haber visto incrementado su grado de dependencia desde el grado 1 al grado 2.

La instrucción de la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores de 19/04/2024 indica que la Administración resolverá de oficio, en concepto de retroactividad, el programa individual de atención de aquellas prestaciones no satisfechas.

En consecuencia, de la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia ha incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

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 la revisión del PIA desde la solicitud de revisión de la situación de dependencia 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 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 el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.

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. SUGERIMOS** que resuelva, de oficio, la actualización del importe de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar que le corresponde a la persona titular desde el 09/02/2023 hasta el 31/05/2023, derivada del incremento de grado 1 a grado 2.

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