

"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 2503804
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Falta de respuesta solicitud revisión prestación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 06/10/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503804. La persona interesada presentaba una queja por la falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a sendos escritos de fecha 06/02/2024 y 28/05/2025 en los cuales se reclamaba por parte de la persona titular de la queja de que se revisara el importe de la prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía que percibe por Resolución de 01/06/2022, al haberse incrementado con el paso del tiempo el precio de la plaza residencial que ocupa.

En febrero de 2024 solicitó, así mismo, nuevas preferencias para que se le adjudicara en lugar de la prestación vinculada de garantía una plaza pública pero tampoco había obtenido respuesta.

Por ello, el 31/10/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia exponía, en resumen, que:

- Constan en el expediente tres escritos de fecha 6 de febrero de 2024, 17 de mayo de 2024 y 28 de mayo de 2025 en los que se reclama la revisión del importe de la prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía que tiene reconocida la persona dependiente; pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido resolución al respecto.
- La revisión del Programa Individual de Atención actualizando la cuantía de una prestación – siempre de acuerdo con las cuantías máximas que para las Prestaciones Vinculadas al Servicio se recogen la normativa vigente– se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder de acuerdo con la normativa vigente.
- Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla.
- En cuanto a su solicitud relativa al servicio de atención residencial, 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.
- La resolución de revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

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

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo informado se desprende que la persona titular de la queja venía reclamando la revisión del importe de la prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía desde febrero de 2024, sin obtener respuesta por parte de la Administración.

Y ello a pesar de que, conforme al art. 18.7 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 la actualización del importe de las prestaciones económicas y de las correspondientes tasas por la prestación de servicios no tendrá carácter de revisión PIA. En consecuencia, el plazo de resolución sería de 3 meses.

Así mismo, solicitó el servicio de atención residencial (plaza pública) en fecha 06/02/2024, pero dicha petición tampoco ha obtenido respuesta.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Administración ha incurrido en los siguientes incumplimientos:

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 3 meses para resolver la adecuación de los importes del el PIA desde la solicitud inicial de la persona interesada.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de nuevas preferencias 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.

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 resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud, proceda, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución de actualización de los importes de la prestación vinculada de garantía y que dicha Resolución incluya los efectos retroactivos que, en su caso, pudieran corresponderle.
3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud del servicio de atención residencial, proceda, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución de revisión de PIA de la persona titular de la queja y que dicha Resolución incluya los efectos retroactivos que, en su caso, pudieran corresponderle.

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