



"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 2504091

Materia Servicios sociales

Asunto Dependencia. Nuevas preferencias y Derechos retroactivos

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 27/10/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504091, en el que se nos refería que el titular de derechos solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 08/03/2023, originándose el expediente nº VA(...)2023. Se le asignó un Grado 1 de dependencia el 29/06/2023, el 24/07/2023 un Programa Individual de Atención (PIA) parcial con un Servicio de Atención Domiciliaria, a cargo del Ayuntamiento de Alfafar donde residía, y el 22/08/2023 un PIA con un servicio de teleasistencia avanzada.

El 13/11/2023, según nos indicó, se iniciaba un procedimiento de oficio para reconocer derechos económicos con carácter de atrasos de una prestación económica de cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales. El 25/09/2024 se le reconocen dichos derechos por un importe de 937,13 euros, que no habían sido abonados todavía.

El 01/04/2025 solicita nuevas preferencias en su PIA, optando por una prestación económica vinculada al SAD, y todavía no se había resuelto.

Solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos remitiera un informe sobre este asunto.

En su respuesta, recibida tras concederle una ampliación del plazo para responder, la Conselleria nos comunicó lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...) con fecha 1 de abril de 2025, presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando al reconocimiento de una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio en lugar del servicio de ayuda a domicilio que tiene reconocido, pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

En este sentido se comunica que 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. Consultada la aplicación informática ADA no consta solicitud de prestación económica para cuidados en el ámbito familiar, ni tampoco reconocimiento de efectos retroactivos.

Trasladamos dicha información a la persona promotora por si deseaba realizar alegaciones al respecto, trámite que no cumplió ni siquiera en relación a la referida supuesta deuda de derechos



económicos derivados de atrasos de una prestación económica de cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.

2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Administración investigada 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**:

- El plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de la persona interesada pues han transcurrido 9 meses desde entonces.

En relación con la **Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**:

- La obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- 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 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. **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 proceda de manera urgente a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, resolviendo sobre el derecho de la persona interesada al nuevo recurso solicitado (Prestación económica vinculada al SAD) con fecha 01/04/2025.
5. **SUGERIMOS** que 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