

"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 2504155
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA y no abono derechos retroactivos reconocidos.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 30/10/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504155, en el que la persona interesada nos traslada una queja ante la entonces Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda por dos motivos vinculados a su expediente VA(...)2023 de dependencia:

- El 13/11/2023 se inició de oficio un procedimiento de reconocimiento de derechos económicos con carácter de atrasos por una prestación económica de cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, que se resolvió el 25/09/2024 favorablemente. Sin embargo, no se le habían abonado los 937,17 euros reconocidos.
- El 01/04/2025 solicitó nuevas preferencias para su PIA, apostando por una prestación económica vinculada al Servicio de Atención Domiciliaria. No había recibido respuesta a dicha solicitud.

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 (...) el 1 de abril de 2025 presentó 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. Respecto al abono de los atrasos reconocidos cabe indicar que según consta en la aplicación fueron abonados con fecha 20 de noviembre de 2024, en la cuenta aportada por la interesada, finalizada en *****98687, por importe de 937,17 euros, sin que conste ninguna incidencia contable o devolución.

Dimos traslado de este informe a la persona interesada por si estimaba oportuno realizar alegaciones al respecto, trámite que no cumplió.

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**:
 - o 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**:

- o La obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- o 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