"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	**2504563**
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Demora en revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 25/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504563, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito manifestaba que el 18/09/2023 presentó solicitud de revisión de grado de dependencia y solicitud de nuevas preferencias (modificado posteriormente por ser incompatibles las prestaciones y servicios solicitados), en la que señalaba la atención residencial; tras varios requerimientos y retrasos imputables a la administración, el 14/05/2025 se le notificó resolución en la que se le reconocía el grado II de dependencia.

Señala la persona titular que hasta el momento no se ha aprobado la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA), pero el pasado mes de septiembre ha comprobado que ha percibido, por la prestación que tiene reconocida (correspondiente al grado I) una cantidad menor a la que venía percibiendo, sin que la Conselleria le haya notificado la razón de esta minoración.

Por ello, el 15/12/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto, plazo que ampliamos un mes mediante resolución de 13/01/2026 a petición de la Conselleria.

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

- Que según consta en el expediente a nombre de …, con fecha 7 de septiembre de 2020 presentó una solicitud de revisión de la situación dependencia y, tras atender a varios requerimientos de subsanación de la documentación necesaria para tramitar la solicitud, en Resolución con fecha 29 de abril de 2025 se le reconoció un GRADO 2 de dependencia.

- Posteriormente en Resolución con fecha 3 de septiembre de 2025 se aprobó la revisión de su Programa Individual de Atención para adecuar la cuantía de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar que tenía reconocida al Grado 2.

- Consta en el expediente que con fecha 16 de enero de 2026 se ha emitido una Resolución de Rectificación de Errores de la revisión del Programa Individual de Atención en la que se resuelve rectificar la Resolución de 3 de septiembre de 2025.

- En relación a la solicitud de nuevas preferencias, según consta en el expediente con fecha 18 de septiembre de 2023 la persona dependiente presentó una solicitud de nuevas

preferencias, en la que instaba al reconocimiento de un servicio de atención residencial en lugar de la prestación que tiene reconocida; pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido resolución que debe poner fin a este procedimiento.

- Constando en su expediente de dependencia como nueva preferencia el servicio de atención residencial, por parte de la unidad administrativa competente se está analizando la priorización de centros solicitados y 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.

- No es posible indicar una fecha ni un plazo aproximado para la resolución de esta solicitud ya que existen factores que pueden alterar cualquier estimación como las urgencias de carácter social y la disponibilidad de plazas vacantes.

- En el momento de elaborar este informe no consta en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» que se haya ofertado la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona titular manifestó que había recibido la resolución de rectificación de la revisión del programa individual de atención, pero todavía no se le había notificado la resolución objeto de la rectificación.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubieran afectado los derechos reconocidos a las personas en situación de dependencia.

De la documentación obrante en el expediente, se comprueba que la revisión de programa individual de atención, aprobada el 03/09/2025, y posteriormente modificada el 16/01/2026 mediante resolución de rectificación de errores, sólo viene referida a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

Respecto de ésta, la persona interesada señalaba que hasta el momento no había recibido la resolución de 03/09/2025, habiéndole provocado indefensión, pues ha estado percibiendo una cantidad inferior a la que le correspondía sin conocer las razones y sin poder recurrir la citada resolución (aun cuando en este caso se le ha notificado una rectificación de errores de la misma, reconociendo un importe de 315,90 euros, y los efectos retroactivos correspondientes).

A este respecto, debemos recordar que, de acuerdo con el artículo 40.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las notificaciones habrán de ser cursadas dentro del plazo de diez días a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado.

En relación con el servicio de atención residencial, la Conselleria no ha resuelto todavía sobre la solicitud de nuevas preferencias presentada el 18/09/2023, en la que instaba el reconocimiento de éste y tampoco se ha ofertado a la persona titular la Prestación Vinculada de Garantía prevista para los casos en que no se disponga de plaza pública residencial adecuada al grado de dependencia en un radio de 20 km respecto al domicilio de la persona en situación de dependencia.

Si bien en las normas aplicables no se establece plazo alguno para que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia oferte la citada prestación vinculada de garantía, entendemos que la citada oferta debería producirse dentro del plazo previsto para la aprobación o revisión del Programa Individual de Atención, y una vez comprobado que no se dispone de plaza pública residencial adecuada en un radio de 20 km respecto al domicilio de la persona en situación de dependencia.

Por otra parte, hemos sugerido en múltiples ocasiones a esa Administración que, en los casos en los que proceda, oferte la Prestación Vinculada de Garantía, explicando detalladamente la prestación y el cálculo de su cuantía, y consideramos que tanto la oferta, como la aceptación o la renuncia deben realizarse por escrito y quedar documentadas en el expediente, firmadas por la persona en situación de dependencia o su representante legal.

Tras 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 nuevas preferencias de la persona titular.

- No se ha ofertado a la persona titular la Prestación Vinculada de Garantía.

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 ha 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 mala actuación o por la presunta inactividad 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 EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.

2. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de notificar las resoluciones en el plazo de 10 días desde la fecha en la que se dictaron.

3. **RECOMENDAMOS** una mayor trasparencia en los criterios y plazos para ofertar la prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía, y que, tanto la oferta como la renuncia de la Prestación Vinculada de Garantía se haga en documento incorporado al expediente y firmado por la persona en situación de dependencia o su representante, dentro del plazo previsto para la revisión del PIA.

4. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación del servicio de atención residencial, o en su caso, a la prestación vinculada de garantía, incluyendo 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