

"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 2600107
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora nuevas preferencias. Revisión PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 09/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600107, en el que se nos comunicaba que la persona interesada de 87 años tiene reconocido un grado 2 de dependencia (Expediente VA3416452022) y una prestación económica de apoyo a cuidador no profesional. Sin embargo, ante el agravamiento de su estado de salud, ingresó en un centro residencial y el 24/03/2024 solicitó nuevas preferencias optando por una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial. A pesar del tiempo transcurrido, todavía no había visto aprobarse el PIA solicitado. Esta circunstancia está provocando un grave problema económico en el entorno familiar.

Solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos remitiera un informe sobre este asunto.

En su respuesta, tras concederle una ampliación de plazo solicitada, la Conselleria nos comunicó lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de D.^a (..), con fecha 28 de marzo de 2024 presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando al reconocimiento de una prestación vinculada al servicio de atención residencial, en lugar de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que tiene reconocida; pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido resolución que debe poner fin a este procedimiento.

En este sentido se comunica que la resolución del Programa Individual de Atención (PIA) se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de revisión del PIA en plazo, cabe indicar que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Trasladamos dicha información a la persona promotora por si deseaba realizar alegaciones al respecto.

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 24 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.

La Conselleria afirma que no puede indicar cuándo resolverá esta solicitud. La demora no puede imputarse a una falta de plaza residencial pues se está solicitando una ayuda económica, por lo que la grave demora se debe a la incapacidad de la Administración de resolver estos expedientes de dependencia en el plazo establecido de 6 meses, bien sea por el elevado número de solicitudes que ha de resolver, bien por la falta de personal destinado a estos menesteres, o ambas cosas a la vez.

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 SAR) con fecha 28/03/2024.
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