

"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 2600205
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 15/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, de 95 años, en fecha 10/10/2024 presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando una prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio.

Del mismo modo se nos comunicaba que seguía percibiendo el importe de la prestación vinculada a los servicios de prevención y promoción que tenía reconocida, a pesar de haberse dado de baja y comunicarlo a la Administración autonómica competente.

Por último, se nos comunicaba que no se había resuelto su solicitud de nuevas preferencias instando una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio.

Por ello, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que nos remitiera un informe sobre este asunto, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

Tras solicitar una ampliación de plazo, recibimos el informe de la citada Conselleria, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...) presentó nuevas preferencias el 10 de octubre de 2024, solicitando prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio, en lugar de la prestación económica vinculada al servicio de prevención y promoción, que a fecha de elaboración de este informe no ha sido resuelta.

En este sentido se comunica que la revisión del Programa Individual de Atención, si procede, 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.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de ampliación 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.

Respecto a la baja de la prestación vinculada al servicio de prevención y promoción, con fecha 9 de febrero de 2026 se ha dado traslado de la propuesta de resolución de extinción del PIA por el que se concedía esta prestación, momento en el que se ha dado de baja la prestación.

Dimos tras lado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja e insistir en la falta de respuesta efectiva a su solicitud, lo que supone que: “nuestra madre, de 95 años, presenta limitación deambulatoria y dispone de ingresos que resultan insuficientes para hacer frente a los gastos mensuales (luz, agua, gas, entre otros), debido a que la Conselleria todavía no ha abonado las cantidades adeudadas correspondientes al servicio prestado por la empresa. A día de hoy, seguimos sin haber percibido cantidad alguna, ni correspondiente al Grado I ni a periodos anteriores”.

2 Conclusiones de la investigación

De la documentación obrante en el expediente se desprende que:

- En fecha 10/10/2024, la persona interesada presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando como preferencias una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio.
- En fecha 09/02/2026 se emite resolución de extinción del PIA respecto a la prestación vinculada al servicio de prevención y promoción que tenía reconocida.
- No se ha resuelto el nuevo PIA de la persona interesada, respecto a una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio.

Tras todo lo actuado, concluimos que la administración investigada ha incumplido los plazos establecidos para la tramitación y la resolución de la solicitud de nuevas preferencias del programa individual de atención de la persona interesada que se presentó el 10/10/2024, incumpliendo así, 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 el nuevo PIA 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 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 gran 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 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 la correspondiente Resolución del nuevo programa individual de atención, de la persona interesada.
5. **SUGERIMOS** que en la Resolución del PIA se incluyan 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