

"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

Queixa 2600235
Matèria Servicis socials
Assumpte Dependència. Demora revisió PIA.

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

El 19/01/2026 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa 2600235. La persona interessada presentava una queixa per la demora de la Conselleria a resoldre la seua sol·licitud de noves preferències en el programa individual d'atenció (d'ara en avant, PIA), presentada el 24/01/2025.

La persona, de 85 anys, que residix en un dels municipis més afectats per la passada dana 2024, té un grau 3 de dependència i havia sol·licitat la concessió de la prestació econòmica vinculada al servei d'atenció residencial.

Per això, el 02/02/2026 sol·licitarem a Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància que, en el termini d'un mes, ens enviara un informe sobre este assumpte.

Durant el procés de tramitació de la queixa, la persona interessada ha presentat nombrosos escrits per a indicar:

Impagament de Prestació de Centre de Dia (2024): Durant els mesos de setembre a desembre de 2024, l'Administració va omitir el pagament de la Prestació Econòmica Vinculada al Servei (PEVS) de Centre de Dia, malgrat que el servei va ser efectivament prestat i és compatible amb l'ajuda de cures en l'entorn familiar que percebia. Error de Concepte i Quantia (2025-2026): Després de la sol·licitud de canvi a servei residencial en gener de 2025, la Conselleria ha mantingut de forma errònia la Prestació per Cures en l'Entorn Familiar (PECEF). Esta ajuda de 455 € és improcedent per a una persona que residix en una institució i resulta insuficient en comparació amb la quantia de 747,25 € que legalment correspon pel servei de residència. Manca d'Efectes Econòmics: L'Administració ha deixat d'abonar la diferència econòmica necessària per a sufragar la plaça residencial, traslladant tota la càrrega financera a la família des de maig de 2025, incomplint els terminis legals de resolució i el principi de retroactivitat. SOL·LICITE: Que s'inste la Conselleria a la regularització immediata del Programa Individual d'Atenció (PIA) de la meua mare, amb efectes econòmics des de l'1 de gener de 2025, procedint a l'abonament dels atards detallats en la taula annexa per un import total estimat de 5.911,50 €.

Juntament amb estos escrits, va adjuntar diversa documentació. De tota ella, cal destacar la comunicació que la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància va fer amb data 15/04/2025, de l'obertura d'un expedient de revisió del PIA relatiu a la prestació econòmica vinculada al servei de centre de dia que tenia concedida. Segons consta, la Conselleria va iniciar esta revisió quan va tindre coneixement que la persona havia deixat de rebre el servei de centre de dia, el 13/12/2024.

L'Administració, en conseqüència, suspenia provisionalment la prestació –adjuntava la corresponent resolució– i obria un període d'audiència de quinze dies perquè la persona presentara les al·legacions corresponents.

Després de l'aportació d'esta documentació, ens vam dirigir a la persona perquè ens confirmara –atés que no ens constava en la documentació presentada– si havia presentat reclamació o al·legacions a esta revisió realitzada d'ofici i si havia obtingut resposta a esta reclamació.

La persona va aclarir que:

en el moment de rebre la comunicació per part de la Conselleria, no vaig comprendre que disposava de la possibilitat de formular al·legacions dins del procediment administratiu, i per tant no vaig exercir este dret en temps i forma.

El 24/02/2026 rebérem un escrit de la Conselleria en el qual sol·licitava l'ampliació del termini inicialment previst per a la seua emissió; sol·licitud que vam resoldre de manera favorable el 26/02/2026.

El 02/04/2026 rebem l'informe de la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància. L'Administració informava, en resum, que encara no havia resolt les noves preferències sol·licitades per la persona i indicava com a motiu de la demora el gran nombre de procediments, i que no podia concretar en quina data es resoldria.

Vam traslladar esta informació a la persona interessada per si desitjava presentar al·legacions, com així va fer (les remetem adjuntes a esta resolució) per a comunicar a esta institució, el 14/04/2026, la seua disconformitat amb les manifestacions fetes per l'Administració.

Posteriorment, el 17/04/2026, la persona va tornar a presentar nou escrit per a indicar que, després d'ingressar en l'hospital el 10/04/2026, li va ser amputada la cama dreta, que actualment estava en un estat de més debilitat, fragilitat i dependència, i reiterava a la Conselleria la necessitat de comptar amb la resolució del PIA reclamat.

2 Conclusions de la investigació

L'objecte inicial de la present queixa era la demora de la Conselleria a resoldre la seua sol·licitud de noves preferències PIA, presentada el 24/01/2025, per la qual sol·licitava la concessió de la prestació econòmica vinculada al servici d'atenció residencial i, encara que ha reiterat en diversos escrits l'impagament de la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància de la prestació econòmica vinculada al servici de centre de dia en l'any 2024, no és possible abordar esta qüestió per dos motius:

- Els imports que la persona reclama són de setembre a desembre de 2024. L'article 29 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana arreu expressament el termini màxim d'un any des dels fets succeïts.

- A més, no va presentar al·legacions ni reclamació després de la suspensió provisional d'esta prestació.

No obstant això, en relació amb la prestació econòmica vinculada al servei d'atenció residencial sol·licitada, i després de la investigació que hem dut a terme, concloem que la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància ha incomplert, entre altres, els preceptes següents:

En relació amb el Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, pel qual s'establix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques:

- S'ha incomplert amb el termini de sis mesos per a resoldre l'aprovació del PIA des de la sol·licitud de noves preferències de la persona interessada.

En relació amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques:

- S'ha incomplert l'obligació de dictar resolució expressa i notificar-la en el termini màxim establert en la norma reguladora del procediment corresponent.
- S'ha incomplert l'obligatorietat dels termes i terminis establerts en les lleis.

Per tot això, concloem que s'han vulnerat els drets de la persona en situació de dependència. En concret:

- El dret a una bona administració, segons el qual els ciutadans tenen dret que els seus assumptes es tramiten en un termini raonable (article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea).
- El dret subjectiu al reconeixement de la situació de dependència i l'accés al sistema públic de servicis i prestacions econòmiques en els termes i terminis establerts.

L'incompliment de les obligacions que l'Administració té amb la ciutadania constituïx un major perjudici, encara més si és possible, quan es tracta de persones en situació d'especial vulnerabilitat, entre les quals estan les persones dependents. La demora i la falta de resposta reiterades a les seues necessitats més bàsiques d'atenció i cures no fa sinó incrementar el patiment i les dificultats que han d'afrontar diàriament les persones dependents i les seues famílies.

L'accés als recursos i les prestacions vinculats al sistema d'atenció a la dependència està orientat a «la consecució d'una millor qualitat de vida i autonomia personal, en un marc d'efectiva igualtat d'oportunitats» amb l'objectiu, entre altres, de «proporcionar un tracte digne en tots els àmbits de la seua vida». Per contra, la privació d'estos, siga per la presumpta inactivitat o mal actuació de l'Administració, els impedeix el ple gaudi de tals drets i afecta directament el seu benestar i les seues necessitats vitals.

3 Consideracions a l'Administració

Per tot això, formulem les consideracions següents:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIS SOCIALS, FAMÍLIA I INFÀNCIA:

1. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de resoldre i notificar dins del termini màxim establert, i d'adoptar totes les mesures que resulten necessàries per a eliminar l'anormalitat en la tramitació dels expedients.
2. **SUGGERIM** que, atés que s'ha excedit àmpliament el termini màxim establert per a la resolució de la sol·licitud de noves preferències, que la persona interessada va realitzar el 24/01/2025, emeta i notifique la corresponent Resolució de revisió del programa individual d'atenció, i que resolga sobre el seu dret a la prestació econòmica sol·licitada.
3. **SUGGERIM** que, d'acord amb el que s'establix en el Decret 62/2017, la Resolució PIA incloga els efectes retroactius corresponents.

Segons la llei que regula esta institució, les administracions a les quals van dirigides les nostres consideracions estan obligades a enviar-nos, en el termini màxim d'un mes, un informe on manifestaran si accepten estes consideracions. Si les accepten, hauran d'indicar les mesures que adoptaran per a complir-les. Si no les accepten, hauran de justificar la seua resposta.

Finalment, esta Resolució es notificarà a totes les parts i es publicarà en www.elsindic.com/va/actuacions.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana