

"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 2600585
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora actualización PVG otorgada el 04/11/2022.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 04/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600585. En él, se nos formulaba una queja por la falta de actualización de la Prestación Vinculada de Garantía, sustitutiva del Servicio Público Residencial, que le fue reconocida a la persona interesada por resolución de fecha 04/11/2022.

En concreto, se manifestaba que dicha prestación le fue reconocida en una cuantía de 1.171,09 euros y que no se ha visto incrementada desde su concesión, a pesar de haberlo solicitado con fechas 25/05/2024 y 17/06/2025 tras haberlo hecho el precio del servicio

Por ello, el 13/02/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria expuso que, efectivamente, con fecha 4 de noviembre de 2022, se resolvió el Programa Individual de Atención (PIA) en el que se le reconocía el derecho a una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía con una cuantía mensual de 1.171,09 euros y fecha de efectos desde el día 21 de octubre de 2022.

El importe de la citada prestación continuaba el informe, y al objeto de garantizar el acceso a un recurso de atención residencial en igualdad de condiciones económicas que las personas beneficiarias de una plaza pública, se determinará de acuerdo con la siguiente fórmula:

Prestación vinculada de garantía = Coste real del Servicio - Aportación de la persona usuaria

No obstante, la Conselleria señaló que constaban, con fecha 25 de mayo de 2024 y 17 de junio de 2025, dos solicitudes de actualización de la cuantía de esta prestación por haber aumentado el coste del servicio de atención residencial, pero indicó que aún no se había emitido resolución en respuesta a esas solicitudes. En este sentido se nos comunicó que la revisión del Programa Individual de Atención (PIA) actualizando la cuantía de una prestación –siempre de acuerdo con las cuantías máximas que para las Prestaciones Vinculadas al Servicio se recogen la normativa vigente– se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas.

La Conselleria explicó que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación y que, por esta misma razón, no era posible indicar la fecha en la que se resolvería la solicitud.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución de consideraciones.

2 Conclusiones de la investigación

La persona en situación de dependencia tiene reconocida la Prestación Vinculada de Garantía desde el 04/11/2022, por importe de 1.171,09 euros.

Desde entonces no ha visto incrementada su cuantía a pesar de haberse producido un incremento del precio del servicio de atención residencial que recibe y de haberlo solicitado con fechas 25/05/2024 y 17/06/2025.

La propia Conselleria explico en su informe que la cuantía de esta prestación económica se calcula, en virtud del artículo 34 del Decreto 62/2017, restando al coste real del servicio (importe que figura en el contrato asistencial) la aportación de la persona usuaria.

También la propia Conselleria ha manifestado que la interesada ha solicitado en dos ocasiones la actualización de la cuantía, al haberse incrementado el coste real del servicio. Sin embargo, no ha obtenido resolución expresa y ello se debe, según manifiesta la Administración, al elevado número de procedimientos en tramitación y a su resolución por orden cronológico.

Esta institución ha manifestado en reiteradas ocasiones a la Conselleria que el mandato del artículo 71 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (al que implícitamente se refiere la Administración) no excluye ni exonera, como no puede ser de otro modo, del deber legar de resolver y notificar en el plazo máximo establecido; obligación derivada del artículo 21 de la Ley 39/2015.

En este punto no podemos sino recordar a la Conselleria que los plazos establecidos en las leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos (artículo 29 de la Ley 39/2015).

Por último, debe señalarse que, conforme a lo dispuesto en el artículo 18.7 del Decreto 62/2017, la actualización del importe de las prestaciones económicas y de las correspondientes tasas por la prestación de servicios no tendrá carácter de revisión PIA y, por lo tanto, no habiéndose establecido un plazo específico para ello, regirá el de 3 meses establecido en el artículo 21.3 de la Ley 39/2015, ampliamente superando en este caso, dado que la interesada presentó las solicitudes con fechas 25/05/2024 y 17/06/2025.

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 situación de dependencia y 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 las personas dependientes y sus familias.

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

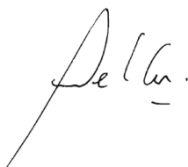
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL DE** resolver y notificar en el plazo máximo establecido en la normativa reguladora del correspondiente procedimiento y en el plazo de 3 meses, cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo (como en este caso).
2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la presentación de las solicitudes de aumento de la prestación que la persona en situación de dependencia realizó con fechas 25/05/2025 y 17/06/2025, y acreditado el incremento del coste real del servicio, proceda a emitir y notificar su resolución, incorporando el reconocimiento de los derechos retroactivos que resulten procedentes.

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