

"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** 2600695  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Revisión Prestación Vinculada de Garantía.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 10/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600695. En él se formulaba una queja por la falta de resolución de la solicitud de revisión de la cuantía de la Prestación Vinculada al Servicio de Atención Residencial de Garantía que había sido presentada el 01/02/2024.

Estos hechos fueron objeto de investigación en la queja tramitada en esta institución con el número 202403870 en la que emitimos la [Resolución de cierre de la queja nº 2403870, de 16/06/2025](#). Sin embargo, la autora de la queja (sobrina de la persona en situación de dependencia) ha manifestado a esta institución que continúan sin recibir respuesta de la Conselleria.

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 manifestó que aún no se había emitido la resolución que debía poner fin a este procedimiento y reiteró que la causa que ha impedido que se hubiese emitido la resolución de revisión del PIA en plazo era el elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante escrito, de fecha 20/04/2026, en el que incidió en el hecho del tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud (más de dos años) y, dado que la Administración manifiesta que resuelve por orden de registro de entrada, solicitó conocer la fecha de los expedientes que actualmente se encuentra resolviendo la Administración.

### 2 Conclusiones de la investigación

Como hemos comenzado diciendo, esta queja es una reiteración de la queja tramitada en esta institución con el número 202403870. En su tramitación, vimos cómo a la persona en situación de dependencia se le reconoció, por Resolución de revisión del PIA de 01/07/2020, el derecho a una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, por un importe mensual de 1.066,76 euros.

Sin embargo, no se ha dado respuesta a la solicitud de revisión de la cuantía de la prestación que presentó el 01/02/2024 al incrementarse el precio por día de la Residencia, incumpliendo así el plazo máximo de 3 meses establecido cuando éste no viene fijado en las normas reguladoras de los procedimientos e incumpliendo la resolución de esta institución.

Es una práctica habitual de la Administración manifestar que no es posible indicar la previsión temporal en la que emitirá la resolución por existir diversos factores que pueden alterar cualquier estimación. Sin embargo, a juicio de esta institución, en el marco del derecho a una buena Administración (que integra el derecho a recibir una información veraz) y atendiendo al principio de transparencia que debe regir la actuación de la Administración, ésta, que tiene la obligación de ordenar adecuadamente sus recursos, debe hacer un esfuerzo por concretar esta información a los ciudadanos.

Debe entenderse la importancia que tiene para la ciudadanía conocer las perspectivas de acceso a lo solicitado. Lo contrario genera una terrible incertidumbre tanto a la persona en situación de dependencia como a sus familias, como en el caso que es objeto de esta queja en el que la autora de la queja, que lleva más de dos años esperando la resolución de la adecuación de la cuantía de la prestación que percibe su tía, solicita conocer cuál es el año por el que se encuentran resolviendo en estos momentos.

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.

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

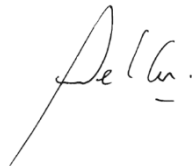
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **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. **RECOMENDAMOS** que informe la ciudadanía motivadamente sobre la demora en la resolución de sus solicitudes y de la previsión temporal en la que su solicitud será resuelta.
3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud de aumento de la prestación de la interesada (el 01/02/2024) y el perjuicio económico que ello le está ocasionando, proceda, con carácter urgente, a emitir y notificar su resolución y proceder a la actualización del importe que corresponda.

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).



Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana