

"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 2600973
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 24/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600973. En él, la persona interesada presentaba una queja por falta de resolución de la solicitud de nuevas preferencias, presentada con fecha 28/08/2024.

La interesada manifestó que, en la referida solicitud, instaba al reconocimiento de la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y puso de manifiesto la dilación de la Administración en reconocerla. Sin embargo, tras haber aportado a esta institución la copia de la solicitud que le requerimos, comprobamos que, en la misma, se instó también el reconocimiento del servicio de teleasistencia y del centro de día.

Por ello, el 12/03/2026 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, sustancialmente, que aunque ya se había resuelto parcialmente su Programa Individual de Atención, manteniendo el acceso al servicio de teleasistencia que ya tenía reconocido con fecha 24 de mayo de 2024, reconociéndole con fecha 1 de mayo de 2026 una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales con una cuantía de 315,90 euros mensuales y fecha de efectos desde el 1 de marzo de 2025, aún no se había emitido resolución sobre el tercer recurso solicitado, el servicio de centro de día.

En este sentido, señalaba que por parte de la unidad administrativa competente se estaba analizando la priorización de centros solicitados y que, en cuanto existiese una plaza disponible que se ajustase a la misma, se pondría en su conocimiento.

No obstante, la Conselleria señaló que cabe la alternativa de cambio de recurso solicitando una prestación económica vinculada al servicio de centro de día mediante la presentación de una nueva solicitud de preferencias.

Con respecto al pago de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales reconocida, se nos informó de que las unidades administrativas competentes estaban realizando diferentes gestiones contables y administrativas previas a la materialización del pago.

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.

2 Conclusiones de la investigación

Tras todo lo actuado, concluimos que, transcurrido en exceso el plazo establecido para ello, tan solo se ha resuelto parcialmente la solicitud de nuevas preferencias que la persona en situación de dependencia realizó el 28/08/2024, quedando pendiente uno de los tres recursos solicitados: el Servicio de Centro de Día.

La Administración manifestó que en cuanto existiese una plaza disponible se pondría en conocimiento de la persona interesada, ya que la resolución de la misma depende fundamentalmente de la disponibilidad de plazas vacantes. Ello hace necesario que se aborde el déficit de plazas de centros de día/ocupacionales.

Por otro lado, en relación con la alternativa que se ofrece a la persona de solicitar, mediante una nueva solicitud de preferencias, una prestación vinculada al servicio de centro de día, sería necesario que se le facilitase, con carácter previo, información suficiente y detallada sobre el reconocimiento de los efectos retroactivos que, en su caso, pudiesen corresponderle. Ello porque la nueva solicitud impide, como ya hemos sido informados en otras ocasiones, que la Administración resuelva sobre el anterior recurso solicitado, cuyo reconocimiento la persona en situación de dependencia lleva esperando desde el 28/08/2024.

Este procedimiento de reconocimiento de efectos retroactivos debe, además, iniciarse de oficio, pues no resulta admisible que se traslade al ciudadano la carga de iniciar un nuevo procedimiento por causa de la demora de la actuación de la propia Administración cuando la norma que regula el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia establece que la efectividad del recurso se producirá a los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud (artículo 18.5 del Decreto 62/2017).

Concluimos que la Administración autonómica competente 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:

- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de nuevas preferencias de fecha 28/08/2024.
- No se ha emitido la Resolución de revisión del PIA según las preferencias expresadas por la persona en situación de dependencia pues, desde el registro de la solicitud, la Conselleria tan solo ha resuelto parcialmente, habiendo otorgado a la persona el derecho al servicio de teleasistencia y a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

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 ha 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 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.

3 Consideraciones a la Administración

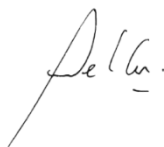
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** que aborde el déficit de plazas de centros de día/ocupacionales para personas en situación de dependencia y/o con discapacidad, avanzando en la adecuación de las necesidades a la oferta existente.
3. **RECOMENDAMOS** que las gestiones administrativas previas a la materialización del pago de las prestaciones económicas de dependencia se realicen dentro del plazo de 6 meses establecido para la resolución del procedimiento.
4. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde que se registró la solicitud (el 28/08/2024), proceda a la resolución de la solicitud de nuevas preferencias en la que la persona en situación de dependencia instó al reconocimiento del Servicio de Centro de Día.
5. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, 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