

"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 2601177
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación cambio de preferencias.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 06/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601177, en el que la persona interesada se quejaba por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en resolver la solicitud de nuevas preferencias presentada el 19/09/2024.

En el escrito, la persona promotora de la queja manifestaba que tenía reconocido un grado III de dependencia desde el 27/05/2022. Debido a un empeoramiento en su estado de salud tras una caída, el 09/08/2024 ingresó en una residencia privada con un coste de 3.000€/mes. El 12/09/2024, presentó solicitud de nuevas preferencias dentro de su programa de atención individual, optando por la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, recurso que más se adaptaba a la situación de la persona dependiente en ese momento.

En el mismo explicaba que esta demora le estaba ocasionando un grave perjuicio económico; por ello y, dado el tiempo transcurrido, el 04/03/2026 presentó una queja ante la Conselleria competente, solicitando información del estado de su expediente.

Por ello, a fin de contrastar lo que se exponía en la queja, el 28/04/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia un informe detallado y razonado sobre los hechos expuestos, concediéndole el plazo de un mes, plazo que fue ampliado por resolución de fecha 27/05/2026, conforme artículo 31 de la Ley 2/2021 de 26 marzo.

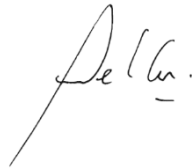
El 26/06/2026 recibimos informe de Conselleria donde, en resumen, nos traslada que por resolución de 01/06/2026 se han resuelto las nuevas preferencias presentadas el 12/09/2024 dejando sin efecto el recurso que tenía reconocido, concediéndole la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial. En concreto, nos indicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...) por **resolución de 1 de junio de 2026** se ha resuelto la revisión del Programa Individual de Atención, concediéndole una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, por importe de 747,25 euros mensuales, reconociendo efectos desde el 17 de enero de 2025. En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de revisión/ 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. Respecto a la queja interpuesta por la persona dependiente el 4 de marzo de 2026, indicar que fue contestada el 2 de abril de 2026. Se acompaña copia de la contestación.

Dicha información fue trasladada a la autora de la queja al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente resolución que pone fin al procedimiento de queja.

En atención a lo expuesto, dado que no constan alegaciones en contra de lo informado por la Administración, y se ha solucionado el motivo que dio origen a la apertura de este, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

No obstante, dada la demora observada (casi 2 años), reiteramos la advertencia ya realizada en quejas anteriores a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia desde esta institución, que debe dictar resolución y notificarla en los plazos establecidos en la norma reguladora de cada procedimiento, o en su defecto, lo establecido en la Ley 39/2015, 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana