

"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	2601202
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Incidencia prestaciones. Actualización importes. Demora

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 09/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601202, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se manifestaba que, a la persona titular, de 98 años, se le aprobó, en julio de 2020, una resolución PIA en la que se le reconocía una Prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía. Sin embargo, a pesar de la solicitud dirigida a la Conselleria competente solicitando la actualización de las prestaciones, en fecha 13/11/2023, no se ha producido modificación alguna en el importe que se le abona mensualmente. Sin embargo, el precio por plaza que ha de abonar sí va aumentando.

Posteriormente, en junio de 2025 se solicitó una nueva actualización del importe de la prestación, sin que hasta el momento haya obtenido respuesta.

Esta institución tramitó una queja ([nº 202402392](#)) relativa a la solicitud de actualización de 2023, que se cerró por la no aceptación por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda de las consideraciones formuladas.

Por ello, el 09/03/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

Hasta el momento no hemos recibido la información requerida, y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia tampoco ha solicitado la ampliación de plazos prevista en el artículo 31.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubieran vulnerado los derechos de la persona titular a obtener una respuesta expresa de la Administración a la que se dirige, en el marco del derecho a una buena administración, así como a los derechos reconocidos a las personas en situación de dependencia.

Como hemos señalado, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no ha remitido la información requerida en relación con la tramitación del expediente de dependencia de la persona titular que como se indicaba ha cumplido ya los 98 años y requiere de urgente respuesta, por lo que debemos partir de la presunción de veracidad de lo expuesto en el escrito de queja, de lo que se

deduce que la Conselleria no ha dado respuesta a las solicitudes de actualización de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, presentados con fechas 13/11/2023 y 17/06/2025.

De la información obrante en el expediente, y tal como argumentamos en la queja [nº 202402392](#), entendemos que el Decreto 62/2017 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, señala en el artículo 18.7 que la actualización del importe de las prestaciones económicas y de las correspondientes tasas por la prestación de servicios no tendrá carácter de revisión PIA. Por lo tanto, al no haber un plazo específico para ello, regirá el de tres meses, establecido en el artículo 21.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Esta misma Ley 39/2015 declara el silencio administrativo positivo (art. 24), así como la obligación de dictar resolución en plazo (arts. 21. 22 y 23), artículos aplicables al caso que nos ocupa.

También, del contenido de la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, se deduce que todos los expedientes derivados de solicitudes de servicios y prestaciones por motivo de situación de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia, sin que quepa esperar a solicitud alguna por parte de los servicios sociales generales ni a declaración de la dirección general competente.

Por lo que se refiere a la responsabilidad de la tramitación, el artículo 20 de la citada Ley 39/2015, establece que los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

Toda la ciudadanía tiene derecho a que las Administraciones públicas traten sus asuntos en un plazo razonable y a gozar de servicios públicos de calidad (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 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.

Finalmente, debemos hacer referencia a la conducta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en la tramitación de la queja.

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece lo siguiente:

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

No se facilite la información o la documentación solicitada (...).

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 09/03/2026, incumplándose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

- 1. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de facilitar al Síndic de Greuges el acceso a los expedientes, los datos, los informes y cuanta documentación les sea solicitada para el esclarecimiento de los hechos sobre los que se está indagando, de acuerdo con lo previsto en el artículo 37 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.
- 2. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en plazo las solicitudes de las personas interesadas, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
- 3. RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para cumplir la legislación aplicable.

- 4. SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de actualización del importe de la prestación económica vinculada al servicio de promoción de la autonomía personal, atendiendo 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