

"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 2601275
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 11/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601275. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en resolver su solicitud de revisión del importe de la prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción, presentada el 22/04/2025.

Según manifestaba, solicitó ampliación del programa individual de atención por ajuste terapéutico instando a la Administración a concederle 445,30 €/mes en lugar de los 85 €/mes hasta entonces reconocidos.

Ante la falta de resolución, presentó en diciembre de 2025 reclamación ante la Conselleria, recibiendo como respuesta que seguían un orden cronológico de presentación de las solicitudes en la resolución de expedientes.

Por ello, el 23/03/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 21/04/2025 recibimos un escrito de la Conselleria en el que solicitaba la ampliación del plazo inicialmente previsto para su emisión; solicitud que resolvimos de forma favorable el 22/04/2026.

El 25/05/2026 recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en el cual exponía, en resumen –y en los mismos términos que había respondido al interesado su reclamación de diciembre de 2025– que seguía un orden cronológico de presentación de solicitudes y que no podía concretar una fecha aproximada de resolución.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones como así hizo mediante presentación de escrito el 26/05/2026, en el que manifiesta –entre otros–:

La carga administrativa no justifica la vulneración de plazos. La Conselleria fundamenta la demora en el elevado número de procedimientos en tramitación, sin embargo, esta circunstancia organizativa no puede trasladarse a la persona interesada ni justificar indefinidamente la falta de resolución de un procedimiento que afecta directamente a una prestación vinculada a la atención de una persona en situación de dependencia. La persona interesada ha cumplido con su parte, presentando la solicitud correspondiente, y no consta que se le haya requerido documentación imprescindible pendiente. La falta de resolución de la modificación del importe de la prestación genera un perjuicio directo para la persona interesada, ya que impide ajustar la cuantía reconocida a la realidad del servicio

que viene recibiendo. Aunque Conselleria indica que se garantizarán los efectos retroactivos que pudieran corresponder, dicha retroactividad no elimina el perjuicio actual, ya que la persona debe seguir afrontando el coste del servicio sin que la Administración haya actualizado todavía la cuantía correspondiente. El informe tampoco ofrece una fecha aproximada de resolución ni una previsión realista de finalización del procedimiento. Esta ausencia de información mantiene a la persona interesada en una situación de incertidumbre administrativa, económica y asistencial, incompatible con la seguridad jurídica y con la protección que debe garantizarse a las personas en situación de dependencia.

2 Conclusiones de la investigación

Finalizada la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que, transcurrido el plazo de que disponía la Administración autonómica, no ha resuelto la revisión del programa individual de atención solicitada por la persona interesada el 22/04/2025, por la cual reclamaba la revisión del importe de la prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción actualmente concedida.

En consecuencia, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia 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 formulada por la persona interesada.

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 han 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 la situación de dependencia y el 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

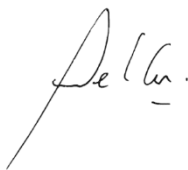
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para eliminar la anomalía en la tramitación de los expedientes.
2. **SUGERIMOS** que, dado que se ha excedido ampliamente el plazo máximo establecido, proceda a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, resolviendo sobre su derecho al incremento de la prestación económica reconocida.
3. **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