

"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 2601472
Materia Servicios sociales
Asunto Demora tramitación dependencia

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 24/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601472. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Administración en resolver solicitud de cambio de preferencias presentadas el 20/03/2025.

En el escrito se nos informaba que en fecha 13/05/2024 presentó una solicitud de valoración de la situación de dependencia, solicitando dentro de los recursos del catálogo de prestaciones: Prestación económica de asistencia personal y prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción. El 25/07/2025, se le reconoce Grado 3 dependencia.

El 20/03/2025, la persona interesada presentó solicitud de cambio de preferencia, optando por una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción. Transcurrido el tiempo sin recibir respuesta completa a las instancias presentadas, el 05/02/2026 presentó una queja por incumplimiento del plazo para resolver el recurso solicitado, informando la Conselleria dentro del plazo que las solicitudes por cambio de preferencia se contestan por orden cronológico. A fecha del presente escrito continúa sin resolver de manera completa.

Por ello, el 02/04/2026 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 28/05/2026, después de resolución de ampliación de plazo, recibimos el informe donde exponía, en resumen, que:

Que según consta en el expediente a nombre de (...) por resolución de 25 de julio de 2025 se resolvió su solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia, reconociéndole GRADO 3.

Asimismo, por resolución de **16 de septiembre de 2025 se ha resuelto el Programa Individual de Atención, concediéndole prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales**, por importe de 605,68 euros mensuales, por constar en el expediente justificación de contrato laboral, y efectos desde el 14 de noviembre de 2024. El 9 de diciembre de 2025 ha solicitado cambio de cuidador, petición que se encuentra a la espera de que se subsane la documentación aportada, y que ha sido requerida con fecha 23 de marzo de 2026.

Constan nuevas preferencias presentadas en fecha 20 de marzo de 2025, en las que solicita prestación vinculada a los servicios de prevención y promoción, que a fecha de elaboración de este informe no ha sido resuelta.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de 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. Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud, se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla, ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada se ratifica en la queja presentada.

2 Conclusiones de la investigación

El objeto del expediente de queja que nos ocupa es la demora de la Administración en resolver la revisión del PIA de la persona titular de la queja y la inexistencia de una previsión temporal por parte de la Administración para hacerlo.

De la documentación que obra en el expediente se desprende que la persona interesada presentó en mayo de 2024 una solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia, optando dentro del catálogo de recursos por prestación económica de asistencia personal y prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción. Tras reconocerle el Grado 3, el 20/03/2025, la interesada presenta solicitud de nuevas preferencias optando en esta ocasión por la prestación económica para cuidados en el entorno familia en vez de la prestación económica de asistencia personal y manteniendo desde el principio el recurso de PEV a los servicios de prevención y promoción.

En el informe remitido por la Conselleria, la Administración no justifica la demora en la tramitación del expediente («se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación») (y tampoco concreta un plazo para resolver el mismo ya que según argumenta en su escrito «existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación»).

Nos informa que «16 de septiembre de 2025 se ha resuelto el Programa Individual de Atención, concediéndole prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales», resolviendo parcialmente el Programa Individual de Atención.

Añade en el informe que le consta nuevas preferencias solicitadas 20/03/2025 «en las que solicita prestación vinculada a los servicios de prevención y promoción, que a fecha de elaboración de este informe no ha sido resuelta». Al respecto, tenemos que matizar que, vista la solicitud inicial, lo que modifica y solicita la persona interesada en ese escrito de nuevas preferencias es la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, ya que la PEV de servicios de prevención y promoción está recogida en la solicitud inicial de mayo de 2024.

A pesar del tiempo transcurrido, 2 años desde que en la solicitud inicial la persona interesada optó por PEV servicios de prevención y promoción, la Administración no solo no ha resuelto el procedimiento, reconociendo la prestación al haber superado ampliamente el plazo legalmente establecido para resolver el expediente, 6 meses, sino que además no ha tenido en cuenta el plazo

de petición de dicho recurso, ya que este recurso viene recogido en la solicitud inicial en mayo de 2024.

Tras lo expuesto y la investigación que hemos llevado a cabo, 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 nuevas preferencias de 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 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 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

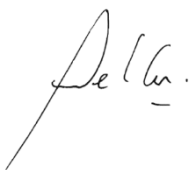
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** e resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **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.
3. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción solicitado el 13/05/2024.
4. **SUGERIMOS** que la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes desde los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud inicial.

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