

"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 2601680**Materia** Servicios sociales**Asunto** Demora revisión PIA por nuevas preferencias, de prestación económica vinculada al Centro de Día a Servicio de Atención Residencial.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 07/04/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601680. La persona interesada presentaba una queja por la falta de respuesta a la solicitud de nuevas preferencias presentadas el 31/10/2024.

En el escrito se recogía la queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en resolver la solicitud de nuevas preferencias que presentó el 31/10/2024.

Según indicaba en su queja, la persona con grado 2 de dependencia, tenía concedida desde el 24/01/2024 dentro de su Programa de Atención Individual (PIA), la prestación económica vinculada al servicio de centro de día. Tras un empeoramiento del estado de salud y siendo insuficientes los recursos de atención domiciliaria, ingresó en un centro residencial privado, optando dentro de su programa de atención individual por una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial a través de una solicitud de cambio de preferencias que presentó el 31/10/2024.

El 24/02/2026 recibieron comunicación de la Conselleria donde informaban de la apertura del expediente de revisión de oficio, proponiendo la extinción de su Programa Individual de Atención por haber dejado de recibir el servicio de centro de día desde el 23/09/2024, sin resolver las nuevas preferencias presentadas por la persona interesada, a pesar de haber transcurrido más de año y medio desde la petición, dejando a la persona dependiente sin ningún tipo de recurso/prestación.

Por ello, el 08/05/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto, plazo que fue ampliado a petición de la Conselleria mediante resolución de 03/06/2026.

El 06/07/2026 recibimos el preceptivo informe donde de manera resumida la Conselleria ratifica lo expuesto por la persona interesada, en concreto indicaba lo siguiente.

Que según consta en el expediente a nombre de (...) por resolución de 24 de enero de 2024 se aprobó el Programa Individual de Atención, concediéndole una prestación económica vinculada al servicio de centro de día. Solicitadas nuevas preferencias el 31 de octubre de 2024, y comunicado por parte del centro el 23 de febrero de 2026 la baja del servicio se ha preparado la propuesta de extinción del Programa Individual de Atención, que ha sido notificado a la persona interesada el 4 de mayo de 2026.

En este sentido se comunica que la resolución de revisión del Programa Individual de Atención, si procede, se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes

completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder de acuerdo con la normativa vigente.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de revisión 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 manifiesta su total disconformidad con la actuación realizada por la administración, ya que deja a la persona en una situación de total indefensión, por dejarla sin ningún tipo de recurso.

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 en situación de dependencia –titular de la presente queja– por la demora de la administración en resolver su solicitud de nuevas preferencias dentro del plazo legalmente establecido (6 meses).

De la información obrante en el expediente, se deduce que, la persona dependiente tenía reconocido un grado 2 dependencia, y era beneficiaria dentro de su programa individual de atención de la PEV- centro de día. Tras ingresar en un centro residencial, por empeoramiento del estado de salud, solicitó en octubre de 2024, cambio de preferencias optando por PEV- atención residencial.

El 24/02/2026, la Conselleria teniendo conocimiento de que la persona está ingresada en una residencia, revisa de oficio el PIA extinguiendo el recurso que tenía concedido PEV centro de día, como no podía ser de otro modo, sin embargo, no resuelve el nuevo recurso solicitado en la petición de nuevas preferencias a pesar de haber superado con creces el plazo establecido para ello, dejando a la persona dependiente sin ningún tipo de recurso, teniendo que sufragar por medios propios dicho recurso.

La Administración justifica las demoras en la tramitación en que, la revisión del PIA tras solicitar un cambio de preferencias, se realiza por **orden cronológico** de presentación de solicitudes completas, sin tener en cuenta que, debido a sus propios retrasos y demoras en los procedimientos, en ocasiones, en un mismo expediente se solapan varios procedimientos.

Por ello en numerosas ocasiones hemos sugerido desde esta defensoría a esa administración que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo implantado para la resolución de expedientes de dependencia, ya que no responde al principio de económica administrativa el hecho de que, durante la revisión de oficio de un expediente, no se evalúe el expediente en su conjunto.

Tampoco dicha actuación se ajusta a la obligación que tiene la administración pública de someter el procedimiento administrativo al principio de celeridad y de impulsar de oficio **todos sus trámites**, tal y como establece el artículo 71.1 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre.

A pesar del tiempo transcurrido, 22 meses, la Administración no sólo no ha resuelto el procedimiento, otorgando la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial solicitada por la persona titular- a pesar de haber existido una Resolución del PIA durante este tiempo- sino que además, manifiesta en el escrito remitido a esta institución la imposibilidad de prever una fecha para su resolución, dejándola sin ningún tipo de recurso teniendo que sufragar por medios privados el coste de la plaza residencial.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

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, presentadas el 31/10/2024.

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.

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 actuación o por la presunta inactividad 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** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, 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, dado el tiempo transcurrido desde que se registró la solicitud (el 31/10/2024), proceda a la resolución de la solicitud de nuevas preferencias en la que la persona en situación de dependencia instó al reconocimiento de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial.
4. **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.



Concepción Bru Ronda

Adjunta primera al síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

Firmado por delegación conforme a la resolución del Síndic de Greuges del 12/08/2026