

"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 2601703
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión importe prestación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 09/04/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601703. La persona interesada, de 99 años, presentaba una queja por la demora de la Administración en atender su solicitud de fecha 08/10/2025 de aumento de la cuantía de la prestación vinculada de garantía (PVG) para adecuarla a la cuantía de la mensualidad del centro residencial en el que se encuentra ingresada.

Por ello, el 15/04/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia exponía, en resumen, que con fecha 1 de julio de 2025, se resolvió la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) en el que se le reconocía el derecho a una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía con fecha de efectos desde el día 23 de mayo de 2025.

Añadía el informe que, con fecha 8 de octubre 2025, constaba la presentación de una solicitud de actualización de la cuantía de la prestación para adecuarla al coste del centro residencial donde está ingresada, pero hasta la fecha no se había resuelto el procedimiento ni era posible indicar la fecha en la que se resolvería.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo informado se desprende la existencia de una demora significativa en la resolución de la modificación del importe de la prestación vinculada al servicio de atención residencial que percibe la persona titular de la queja y que tendría que haberse resuelto en plazo.

La Conselleria aplica en este caso el procedimiento propio de las revisiones del PIA. Sin embargo, de conformidad con el art. 18.7. del 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, la actualización del importe de las prestaciones económicas no tendrá carácter de revisión PIA y, en consecuencia, debería seguir un procedimiento diferente.

Así las cosas, atendiendo al art. 21.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijan el plazo máximo, éste será de tres meses.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Administración ha incurrido en los siguientes incumplimientos:

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 3 meses para resolver la adecuación de los importes del PIA desde la solicitud inicial 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 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.

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

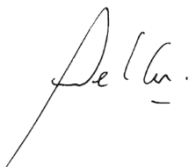
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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 modificación del importe de la prestación vinculada al servicio de atención residencial, resolviendo sobre su derecho al incremento de la prestación económica reconocida, de acuerdo con las cuantías máximas que para las Prestaciones Vinculadas al Servicio se recogen la normativa vigente.
3. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución 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