

"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 2601887
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Falta de respuesta.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 17/04/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601887. La persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución de la solicitud de revisión de la cuantía de la Prestación Vinculada al Servicio de Atención Residencial de Garantía que había sido presentada el 14/10/2025.

En el escrito se manifestaba que a la persona titular se le aprobó el 05/05/2025 la resolución del PIA en la que se le reconocía una Prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía por un importe de 1.331,32€.

Con fecha 14/10/2025, la persona beneficiaria, solicitó el aumento de cuantía para adecuarlo a la mensualidad que abona en el centro de residencial. A pesar de haber transcurrido más de siete meses, continuaba sin obtener respuesta.

Por ello, el 15/05/2026 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 se amplió por resolución de fecha 10/06/2026, tras petición de la administración conforme el artículo con el artículo 31.2 de la Ley 2/2021.

El 20/07/2026 la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, remitió informe, en el que nos exponía, en resumen, que:

Que según consta en el expediente a nombre de (...) por resolución de 1 de mayo de 2025 se aprobó la revisión del Programa Individual de Atención, dejando sin efecto la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial que venía percibiendo y concediendo una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía por importe de 1.331, 32 euros mensuales.

El 14 de octubre de 2025 presentó solicitud de aumento de esta cuantía, al haber variado las circunstancias respecto a las que se tuvieron en cuenta en el momento de calcular el importe de esta prestación. En el momento de elaborar este informe esta solicitud no ha sido atendida.

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; sin embargo, no presento ninguna.

2 Conclusiones de la investigación

El objeto del expediente de queja que nos ocupa es la demora de la Administración en resolver la solicitud de actualización de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía) 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 siendo beneficiaria de una PEVSAR de garantía, con fecha 14/10/2025, solicitó el aumento de cuantía para adecuarlo a la mensualidad que abona en el centro de residencial en el que se encuentra ingresada.

También la propia Conselleria ha manifestado en el informe remitido a esta institución que, la interesada solicitó la actualización de la cuantía al haberse incrementado el coste real del servicio. Sin embargo, no ha obtenido resolución expresa y ello se debe, según manifiesta la Administración, al elevado número de procedimientos en tramitación y a su resolución por orden cronológico.

La Conselleria alude implícitamente en su escrito al mandato del artículo 71.2 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (orden cronológico) obviando el deber legar de resolver y notificar en el plazo máximo establecido; obligación derivada del artículo 21 de la Ley 39/2015.

La Administración se excusa en que 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», como si ello la exonerara de la obligación de contestar en el plazo máximo establecido para resolver, 3 meses, cuando éste no viene fijado en su norma reguladora.

Por último, debemos señalar que, conforme a lo dispuesto en el artículo 18.7 del Decreto 62/2017, la actualización del importe de las prestaciones económicas y de las correspondientes tasas por la prestación de servicios no tendrá carácter de revisión PIA y, por lo tanto, no habiéndose establecido un plazo específico para ello, regirá el de 3 meses establecido en el artículo 21.3 de la Ley 39/2015, ampliamente superando en este caso, dado que la interesada presentó la solicitud el 14/10/2025.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona en situación de dependencia. En concreto:

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 o en su defecto establecido Ley 39/2015.

- 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 situación de dependencia y 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

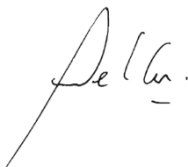
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido en la normativa reguladora del correspondiente procedimiento y en el plazo de 3 meses cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo (como en este caso).
2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud de aumento de la prestación de la interesada (14/10/2025) y el perjuicio económico que ello le está ocasionando, proceda, de manera inmediata a emitir y notificar su resolución y proceder a la actualización del importe que corresponda.
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