

"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 2601911
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Revisión PIA cambio de preferencias.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 20/04/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601911. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Administración en resolver la solicitud de nuevas preferencias presentadas el 14/01/2025.

En el escrito se nos comunicaba que la persona titular del derecho tenía reconocido Grado 3 desde el 08/06/2023. El 05/09/2024 ingresa en un centro residencial privado, por lo que el 14/01/2025 presenta solicitud de nuevas preferencias optando, dentro del catálogo de prestaciones y servicios, por la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial.

El 23/07/2025, volvió a presentar toda la documentación ratificándose en el recurso solicitado en enero de 2025. Transcurrido el tiempo sin obtener respuesta, el 26/01/2026 presenta una queja ante el órgano responsable de la resolución.

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 fue ampliado por resolución del 10/06/2026.

El 20/07/2026 recibimos el informe de la Conselleria donde exponía, en resumen, que:

Que según consta en el expediente a nombre de (...) con fecha 14 de enero de 2025, presentó una solicitud instando al reconocimiento de una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial en lugar de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que tiene reconocida, pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

En este sentido se comunica que la resolución de revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder. 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 presentó ninguna.

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 tras solicitar nuevas preferencias, 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, con un grado 3, siendo beneficiaria de una prestación para cuidados en el entorno familiar, presentó el 14/01/2025 una solicitud de nuevas preferencias optando dentro del catálogo de servicios por la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, solicitud que continua sin resolver a pesar de haber transcurrido el plazo legal establecido para ello en su procedimiento (6 meses).

La Administración justifica estas demoras en que, la revisión del PIA tras solicitar un cambio de preferencias, se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, haciendo referencia implícitamente a lo establecido en el artículo 71 de la ley 39/2015 del Procedimiento administrativo común, obviando la obligación que tiene de resolver (Artículo 21 de la citada Ley)

En el informe remitido por la Conselleria, la Administración justifica la demora en la tramitación del expediente, aludiendo al «elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación» como si dicha argumentación la exonerara de la obligación de resolver dentro de los plazos legalmente establecidos.

Respecto a la previsión temporal para resolver, tampoco lo concreta, argumentando en su escrito que, «existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación», no entendiendo muy bien que factores pueden llegar a alterar, ya que lo que se está pidiendo en resumidas cuentas es, la adaptación de una prestación económica que ya está percibiendo la persona beneficiaria.

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 presentada 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 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:

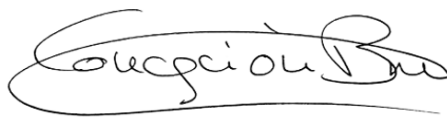
A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
3. **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.
4. **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 prestación económica vinculada al servicio de atención residencial.

5. **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 de nuevas preferencias presentadas el 14/01/2025.

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