

"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 2601990
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 22/04/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601990. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Administración en resolver solicitud de nuevas preferencias presentadas el 08/08/2024.

En el escrito se recogía la queja por la falta de resolución de la solicitud de nuevas preferencias presentada por la persona interesada el 08/08/2024, en la que instaba al reconocimiento de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (PEVSAR). La persona dependiente era beneficiario del servicio de teleasistencia y de la PEV-SAD. Tras ingresar en un centro residencial privado, solicitó cambio de preferencias. Transcurrido el tiempo, la Conselleria continuaba sin resolver la modificación PIA adaptándola a las nuevas preferencias solicitadas.

Por ello, el 04/05/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 02/07/2026 recibimos el informe solicitado tras ampliar el plazo mediante resolución de fecha 03/06/2026, donde exponía en resumen lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 8 de agosto de 2024, presentó una solicitud instando al reconocimiento de una prestación vinculada al servicio de atención residencial, en lugar de la prestación vinculada al servicio de atención domiciliaria 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, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, 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, las cuales presenta ratificándose en la queja inicial.

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 beneficiario PEV- SAD y servicio de teleasistencia. El 08/08/2024 presentó una solicitud de nuevas preferencias optando dentro del catálogo de servicios por la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, para sufragar gastos de la plaza residencial que ocupa de manera privada.

A pesar del tiempo transcurrido, **dos años**, la Administración no sólo no ha resuelto el procedimiento, otorgando la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial solicitada por el titular, sino que además manifiesta en el escrito remitido a esta institución la imposibilidad de prever una fecha para su resolución ya que «debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación», no entendiendo muy bien desde esta institución que factores pueden llegar a alterar, ya que lo que se está pidiendo en resumidas cuentas es, la adaptación de una prestación económica de la que ya era beneficiario (cambio de la prestación económica vinculada al SAD a una prestación vinculada al servicio de atención residencial).

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, sin tener en cuenta que, otros aspectos que le pueden facilitar la resolución del expediente.

Tras 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 presentadas por la persona interesada el 08/08/2024.

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 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

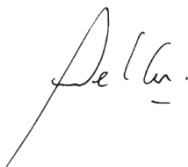
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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 la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial solicitado en petición de fecha 08/08/2024.
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 presentada.

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