

"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 2602004
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora resolución nuevas preferencias.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 23/04/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602004. En él, se formulaba una queja por la falta de resolución de la solicitud de nuevas preferencias en la que se instaba al reconocimiento de la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar.

Si bien la autora de la queja (hija de la persona en situación de dependencia), no nos indicaba en su escrito la fecha en la que la referida solicitud fue presentada, de la documentación que aportó a esta institución se extraía que **la solicitud tuvo entrada en la Conselleria el 13 de diciembre de 2023.**

Por ello, el 27/04/2026 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 manifestó que, efectivamente, con fecha 13 de diciembre de 2023, la persona en situación de dependencia presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando al reconocimiento de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales en lugar de la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio que tiene reconocida, pero que aún no se había emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

La Administración señalaba que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación y, en este sentido, indicó que la resolución de revisión del Programa Individual de Atención (PIA) se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

Por último, la Administración manifestó que no era posible indicar la fecha en la que se resolvería esta solicitud ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución.

2 Conclusiones de la investigación

Tras todo lo actuado, concluimos que, transcurrido en exceso el plazo establecido para ello, no se ha resuelto la solicitud de nuevas preferencias que la persona en situación de dependencia realizó

el 13/12/2023, en la que instó al reconocimiento de la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar.

Interesa a esta institución señalar, como ya hemos manifestado en otros expedientes de queja, que la falta de información sobre la previsión temporal de resolución de la solicitud genera una terrible incertidumbre a las familias, pues afecta a la planificación del futuro tanto de la persona en situación de dependencia como de sus familias, y debe entenderse la importancia que tiene conocer, en cada momento, las perspectivas de acceso al servicio o prestación solicitada.

En este sentido, ya hemos manifestado a la Administración que debe hacer un esfuerzo por facilitar esa información a la ciudadanía, sobre todo en los casos en los que, como el presente, al tratarse de resolver una prestación económica, no concurren circunstancias que no pueden controlarse como, por ejemplo, las bajas de plazas de atención residencial que pudieran producirse.

En consecuencia, concluimos que la Administración autonómica competente 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 de fecha 13/12/2023.

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 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

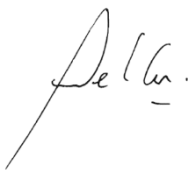
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde que se registró la solicitud (el 13/12/2023), 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 para Cuidados en el Entorno Familiar.
3. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos que pudieran corresponderle.

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