

"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 2602046
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Solicitud de nuevas preferencias.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 24/04/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602046. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la administración en resolver solicitud de nuevas preferencias presentadas el 13/02/2025.

En el escrito se recogía la queja por la falta de respuesta de la Administración ante solicitud de nuevas preferencias presentadas el 13/02/2025. La persona promotora de la queja tiene reconocido un Grado 1 de dependencia y resuelto PIA desde 01/12/2023, siendo beneficiaria de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.

Con fecha 13/02/2025, solicitó nuevas preferencias optando por el mismo recurso que estaba recibiendo y añade la prestación vinculada a los servicios de prevención y promoción. El 08/09/2025 recibe requerimiento de documentación, documentación que aporta dentro del plazo concedido. A pesar de haber ido presentando los contratos y las facturas requeridas, continuaba sin obtener respuesta.

Por ello, el 08/05/2026 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 de 03/06/2026.

En su informe, la Conselleria exponía, en resumen lo siguiente:

(...) Constan nuevas preferencias presentadas el 13 de febrero de 2025, en las que solicita prestación económica vinculada al servicio de prevención y promoción, que no han sido atendidas. En fecha 8 de septiembre de 2025 se requirió documentación preceptiva y necesaria para resolver esta petición, documentación que fue aportada y que en el momento de elaborar este informe se encuentra en el departamento competente para su resolución pendiente de verificar.

En este sentido se comunica que la resolución de ampliación 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 ampliación 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 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 1 y resolución PIA desde el 01/12/2023, presentó el 13/02/2025 una solicitud de nuevas preferencias optando dentro del catálogo de servicios y prestaciones por la prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción.

A pesar del tiempo transcurrido, 18 meses, la Administración no sólo no ha resuelto el procedimiento, sino que añade en su informe remitido a esta institución que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla, ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

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.

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.

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 actuación o por la presunta inactividad 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

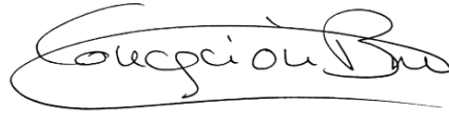
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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 a los servicios de prevención y promoción solicitado.
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 13/02/2025.

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