

"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 2602048
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Cambio de 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 2602048. La persona interesada presentaba una queja por la falta de respuesta a la solicitud de nuevas preferencias solicitada el 07/06/2024.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, con un Grado 3 de dependencia desde el 15/11/2022, presentó una solicitud de nuevas preferencias dentro de su programa individual de atención (PIA) el pasado **07/06/2024**, instando a una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial en el mismo centro en el que se encontraba. Transcurrido el tiempo, la Conselleria continuaba sin resolver la modificación PIA adaptándola a las nuevas preferencias solicitadas.

Por ello, el 05/05/2026 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, tras conceder ampliación de plazo, recibimos el informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia donde nos exponía lo siguiente:

(...) Constan nuevas preferencias presentadas el 7 de junio de 2024, en las que solicita prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, petición que a fecha de elaboración de este informe no ha sido resuelta.

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.

En cuanto al punto 3 indicar que durante el mes de mayo se han resuelto prestaciones económicas vinculadas al servicio de atención residencial iniciales del cuarto trimestre de 2025, y para las revisiones las del tercer trimestre de 2023. Respecto a la fecha en la que **se están resolviendo las nuevas preferencias en general, indicar que se está atendiendo el tercer trimestre de 2023.**

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo. En su respuesta, la persona interesada se ratifica en la queja presentada, solicitando se resuelva dado que han superado el tiempo para ello.

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 07/06/2024 una solicitud de nuevas preferencias optando dentro del catálogo de servicios por la prestación económica 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.

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». Respecto al plazo 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 pidiendo en resumidas cuentas es, la adaptación de una prestación económica (cambio de la prestación por “cuidados del entorno familiar” a una prestación vinculada al servicio de atención residencial).

Para finalizar, en la parte final del informe, la Conselleria nos traslada que se están resolviendo las solicitudes de nuevas preferencias «...en general, atendiendo el tercer trimestre de 2023», sin hacer alusión alguna al incumplimiento de los plazos que está realizando de forma continuada, ni establecer algún mecanismo o plan para corregir dicha situación, asumiendo con normalidad el incumplimiento de los plazos, situación que nunca debería producirse.

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 establece el procedimiento para el reconocimiento del grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas:

- El plazo máximo de 6 meses establecido para la resolución de la solicitud de nuevas preferencias desde su registro, el 07/06/2024.

En relación con la Ley 39/2015, 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 la Leyes.

Por 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 al acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

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:

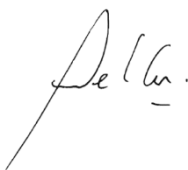
A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **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.
3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde que se registró la solicitud (el 07/06/2024), 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 vinculada al servicio de atención residencial.

- 4. 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