

"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 2602149
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Actualización prestación. Demora

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 29/04/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos comunica que la persona interesada, de 78 años, tenía reconocido un Grado 1 de dependencia desde el 13/10/2022, y el 25/10/2023 se aprobó su Programa Individual de Atención (PIA) con una prestación económica vinculada al servicio de centro de día por un importe de 445,30 euros/mes. Sin embargo, dado que sólo iba al Centro de Día dos días a la semana el importe que se le abonaba era menor, el que justificaba mediante factura.

Desde septiembre de 2024 empezó a ir un día más, es decir, tres días a la semana, por lo que el coste se incrementaba a 217,68 euros/mes. Sin embargo, la Conselleria competente le sigue abonando lo mismo, a pesar de haber solicitado la actualización de la prestación aportando las facturas correspondientes. Espera que la Conselleria le actualice el importe de la prestación y que le abone los efectos retroactivos.

La presente queja es reiteración de la número [2503603, que se cerró el 15/12/2025](#) sin que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia hubiese procedido a actualizar los gastos actuales revisando el PIA de la persona interesada, ni abonado los atrasos correspondientes.

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

Tras solicitar una ampliación de plazo, recibimos el informe de la citada Conselleria, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 25 de octubre de 2023 se resolvió el Programa Individual de Atención en el que se le reconocía el derecho a una prestación económica vinculada al servicio de Centro de Día con una cuantía mensual de 163,26 euros y fecha de efectos desde el día 2 de septiembre de 2023.

La cuantía reconocida es acorde con la que la persona titular del expediente acreditó que destinaba, en ese momento, a la financiación del servicio de Centro de Día. No obstante, cabe señalar que, con fecha 9 de mayo de 2025, consta la presentación de una solicitud de actualización de la cuantía de la prestación, al haber aumentado el número de días que asiste al Centro de Día.

En este sentido se comunica que la revisión del Programa Individual de Atención

actualizando la cuantía de una prestación –siempre de acuerdo con las cuantías máximas que para las prestaciones vinculadas al servicio se recogen la normativa vigente– 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.

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.

Dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

2 Conclusiones de la investigación

La persona en situación de dependencia tiene reconocida una Prestación Económica Vinculada al servicio de centro de día desde el 25/10/2023 por un importe de 445.30 €. La Conselleria le abonó a la persona interesada el importe que justificó que ascendía a 163.26€, no obstante, al incrementar el número de días que acude al centro de día tiene que abonar 217.68 €, pero la Conselleria le sigue abonando la cantidad de 163.26€, a pesar de haber solicitado una actualización de la cuantía.

Sin embargo, la persona no ha obtenido resolución expresa y ello se debe, según manifiesta la Administración, al elevado número de procedimientos en tramitación y a su resolución por orden cronológico.

Esta institución ha manifestado en reiteradas ocasiones a la Conselleria que el mandato del artículo 71 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (al que implícitamente se refiere la Administración) no excluye ni exonera, como no puede ser de otro modo, del deber legar de resolver y notificar en el plazo máximo establecido; obligación derivada del artículo 21 de la Ley 39/2015.

En este punto no podemos sino recordar a la Conselleria que los plazos establecidos en las leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos (artículo 29 de la Ley 39/2015).

Debe señalarse que, conforme a lo dispuesto en el artículo 18.7 del Decreto 62/2017, la actualización del importe de las prestaciones económicas y de las correspondientes tasas por la prestación de servicios no tendrá carácter de revisión PIA y, por lo tanto, no habiéndose establecido un plazo específico para ello, **regirá el de 3 meses** establecido en el artículo 21.3 de la Ley 39/2015, ampliamente superando en este caso.

Debemos, en este punto, referirnos al **principio de responsabilidad pública** recogido en la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, según el cual los poderes públicos valencianos tienen la obligación de garantizar la existencia y mantenimiento de un Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales que **asegure el ejercicio de los derechos**

reconocidos, como es el caso, de las personas en situación de dependencia, debiendo **facilitar los medios necesarios** para que las personas dispongan libremente de los apoyos y de las condiciones más convenientes para desarrollar sus proyectos vitales, acorde también al **principio de promoción de la autonomía y desarrollo personal** que debe regir en las administraciones públicas competentes.

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:

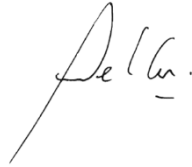
A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL DE** resolver y notificar en el plazo máximo establecido en la normativa reguladora del correspondiente procedimiento y en el plazo de 3 meses, cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo (como en este caso).
2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud de aumento de la prestación que la persona en situación de dependencia realizó y acreditado el incremento del coste real del servicio, proceda a emitir y notificar su resolución, incorporando el reconocimiento de los derechos retroactivos que resulten procedentes.

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