

"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 2602279
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 06/05/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602279. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la administración en resolver la solicitud nuevas preferencias presentada el 06/11/2025.

En el escrito se informaba que la persona dependiente tenía reconocido un grado 3 desde el 23/10/2025 y reconocido el Programa Individual de Atención (PIA) desde el 01/12/2025, con aprobación de recursos de atención en domicilio. Con fecha 06/11/2025 presentó una solicitud de nuevas preferencias optando por un recurso de atención residencial (prestación económica vinculada al servicio de atención residencial).

Por ello, el 15/05/2026 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 mediante resolución de fecha 10/06/2026.

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, tras solicitar una ampliación de plazo, remitió informe el 16/07/2026, en el que nos exponía, en resumen, que:

(...) Que según consta en el expediente a nombre de (...) presentó solicitud de nuevas preferencias el 6 de noviembre de 2025, en las que solicitaba prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, pero a fecha de elaboración de este informe, esta petición no ha sido atendida. 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.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubieran vulnerado los derechos de las personas en situación de dependencia por la demora de la administración en resolver solicitud de nuevas preferencias dentro del plazo legalmente establecido (6 meses).

De la información obrante en el expediente, se deduce que, la persona interesada tenía reconocido un grado 2 dependencia, y era beneficiaria dentro de su programa individual de atención de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar. El 25/02/2025, solicitó revisión de grado, siendo resuelta el 23/10/2025, superando con creces el plazo legalmente establecido. Tras su ingreso en un centro residencial privado, el 06/11/2025, presentan solicitud de nuevas preferencias, optando por la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial. Con fecha 01/12/2025, a pesar de tener conocimiento de que la persona está ingresada en una residencia, revisa el PIA actualizando la prestación para cuidados en el entorno familiar que percibe al nuevo grado 3 reconocido, sin tener en cuenta que la situación real de la persona dependiente.

Respecto a la demora en resolver la solicitud de nuevas preferencias, 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, debido a sus propios retrasos y demoras en los procedimientos, en ocasiones, en un mismo expediente se solapan varias peticiones, puesto que las necesidades de una persona dependiente en edades tan avanzadas y con patologías degenerativas cambian y el recurso que disponía en febrero de 2025 ya no respondía a las necesidades que tenía la persona en diciembre de 2025.

A pesar del tiempo transcurrido, 9 meses, la Administración no sólo no ha resuelto el procedimiento, otorgando la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial solicitada por el titular, a pesar de haber existido una Resolución del PIA durante este tiempo, sino que además manifiesta en el escrito remitido a esta institución la imposibilidad de prever una fecha para su resolución.

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 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 modificación del PIA desde la solicitud de nuevas preferencias de 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).
- Cuantos derechos tiene reconocidos por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

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.

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 principio de eficacia es un principio básico en la administración pública, que es la capacidad de la administración en lograr sus objetivos de manera eficiente y efectiva, optimizando recursos, adaptándoles a las necesidades reales e individuales, en cumplimiento de las obligaciones que tiene encomendadas por ley.

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 resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe la eficacia del procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para cumplir con la legislación aplicable.
3. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de aprobación del programa individual de atención (PIA) conforme la petición de la persona titular en su solicitud de nuevas preferencias, PEV 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, teniendo en cuenta la fecha presentación de nuevas solicitudes el pasado 06/11/2025.

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