

"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 2602433
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Actualización importe prestación económica vinculada

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 14/05/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602433. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en resolver la solicitud presentada el 03/03/2025 de ampliación del importe de la prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción que tiene concedida.

Según nos manifestaba en su queja, en enero de 2025 incrementó la actividad terapéutica que estaba recibiendo, motivo por el cual, en el mes de marzo solicitó la actualización del importe de la presentación conforme al importe que ello le ocasionaba, adjuntando a su solicitud las correspondientes facturas que así lo acreditaban.

Posteriormente, el 04/03/2026 presentó nuevamente facturas emitidas por la Fundación Parkinson Valencia que le presta dicho servicio, petición a la que tampoco obtuvo respuesta.

Por ello, el 19/05/2026 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 17/06/2026 la Conselleria nos remitió un escrito solicitando la ampliación del plazo de un mes inicialmente concedido; petición que resolvimos de manera favorable el 18/06/2026.

El 23/07/2026 recibimos el informe de la Administración. En su informe, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia exponía, en resumen, que:

- La persona tiene reconocido el derecho a una prestación económica vinculada al servicio de prevención de la situación de dependencia y promoción de la autonomía personal, por importe de 313,50 euros mensuales, si bien el importe que justificaba por el servicio recibido era de cuantía inferior (75 euros), siendo este el que percibe en la actualidad.
- Todavía no ha resuelto la solicitud de actualización de la prestación que la persona presentó el 03/03/2025

El 3 de marzo de 2025 presentó solicitud de revisión del Programa Individual de Atención, solicitando la actualización de la cuantía que viene recibiendo, acreditando con facturas el coste actual del servicio recibido, pero a fecha de elaboración de este informe esta petición no ha sido atendida.

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.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada nos trasladó su disconformidad con lo manifestado por la Administración y con las demoras producidas en su expediente, manifestando también:

(...) Igualmente reconoce que se ha superado ampliamente el plazo máximo legalmente establecido para resolver y notificar dicho procedimiento, atribuyendo la demora exclusivamente al elevado número de expedientes en tramitación. TERCERO.- Esta explicación no puede considerarse una justificación válida para el incumplimiento de los plazos previstos en el Decreto 62/2017, **pues las dificultades organizativas o la acumulación de expedientes son circunstancias internas de la Administración que no pueden perjudicar los derechos de las personas con dependencia**. CUARTO.- La demora me está ocasionando un grave perjuicio, al impedirme acceder a una prestación destinada a la promoción de mi autonomía personal, recurso especialmente relevante dada mi situación de dependencia reconocida. QUINTO.- El informe tampoco concreta una fecha de resolución **ni aporta medidas efectivas para corregir la situación, manteniéndose por tanto la vulneración de mis derechos**

(la negrita es nuestra)

2 Conclusiones de la investigación

En la tramitación de la presente queja ha quedado acreditado que no se ha producido la actualización y la revisión de la prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción que la persona tiene concedida, a pesar de que ha justificado –desde el 03/03/2025– un aumento de las horas de servicio que recibe y, por consiguiente, el coste mensual ha sufrido un aumento de más de un 300%, pasando de 75 a 315,50 euros mensuales, incremento que está asumiendo íntegramente la persona.

La actualización de la prestación económica que la persona reclama va destinada a la contratación de servicios de prevención de la situación de dependencia y promoción de la autonomía personal cuya finalidad es prevenir la aparición o el agravamiento del grado de dependencia, así como desarrollar y mantener la capacidad de las personas para decidir y realizar sus actividades diarias.

Por ello, consideramos oportuno 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.

El orden cronológico de atención de las solicitudes que la Conselleria argumenta no excluye ni exonera, como no puede ser de otro modo, del deber legar de resolver y notificar en el plazo máximo establecido tal y como venimos señalando de manera reiterada en nuestras resoluciones.

Compartimos en esta defensoría lo alegado por la persona interesada al manifestar que la acumulación de expedientes no debería impedir ni dificultar el acceso de las personas en situación de dependencia a los recursos servicios y prestaciones que tienen derecho conforme a la legislación vigente.

Al mismo tiempo, consideramos –coincidiendo nuevamente con las alegaciones de la persona– que la Administración autonómica no puede limitarse a manifestar que no puede concretar una fecha de resolución sin más, sino que –atendiendo al gran número de personas en situación de dependencia que estas demoras afectan– debería establecer un plan concreto de medidas a adoptar para corregir, a la mayor brevedad posible, esta situación e informar de ello a las personas afectadas.

Por último debemos hacer constar que, si bien la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en su respuesta hace referencia a la revisión del programa individual de atención de la persona, 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.

En consecuencia, 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 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 de 3 meses.
- Se han 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

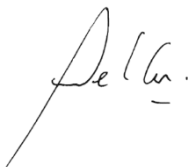
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en plazo, 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 proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de actualización del importe de la prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción de la autonomía personal, atendiendo 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