

"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 2602523
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Cambio preferencias. Revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 19/05/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602523. La persona interesada presentaba una queja por la falta de respuesta de la administración en resolver solicitud de nuevas preferencias presentadas el 21/01/2025.

En el escrito se recogía la queja por la demora de la Administración en resolver la solicitud de revisión del grado de dependencia y cambio de preferencias solicitado el 24/01/2025, tras su ingreso en una residencia privada el 29/08/2024. Transcurrido más de un año continuaba sin obtener respuesta.

Por ello, el 27/05/2026 solicitamos a las administraciones con competencia en la materia (Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia y Mancomunidad de Servicios Sociales y de Carácter cultural de Callosa d'En Sarriá, Polop, Taberna, Bo) que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto, plazo que fue ampliado un mes más a petición de la Conselleria mediante resolución de fecha 26/06/2026.

En su respuesta, la Mancomunidad nos informó de manera resumida que la persona ya disponía de resolución Grado 3, en concreto indicaba lo siguiente:

Según consta en el expediente realizó solicitudes de reconocimiento de dependencia o revisión de grado de dependencia en tres ocasiones:

- Fecha de registro de entrada el 31/01/2017 de solicitud inicial dependencia con resolución de G2 con fecha 20/12/2017.

(...)- Fecha de registro de entrada el 14/07/2022 de solicitud de revisión de grado de dependencia con resolución G3 el 22/11/2022 con efecto de 15/10/2022.

(...) El expediente cuenta con dos resoluciones PIA (Programa Individual Atención):

- PVS SAD con fecha resolución 25/05/2018.

- Servicio Teleasistencia con fecha resolución 29/11/2019.

(...) presentó una solicitud de nuevas preferencias solicitando PVS Residencia en la residencia anteriormente mencionada donde había ingresado el 24/01/2025.

Por todo lo anterior, solicita que se le resuelvan estas últimas preferencias para poder hacer frente al pago de la plaza privada que ocupa actualmente en la residencia mencionada anteriormente...

Por su parte la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia nos envió el informe tras solicitar ampliación de plazo, donde indicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...) por resolución de 22 de noviembre de 2022 se resolvió su solicitud de revisión de su situación de dependencia, reconociéndole GRADO 3. El **18 de noviembre de 2022** presentó nuevas preferencias, en las que solicitaba servicio de centro de día, servicio de teleasistencia avanzada y prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.

El 24 de enero de 2025 presenta nuevas preferencias, solicitando prestación económica vinculada al servicio de atención residencial. Esta solicitud motiva el cierre de las preferencias solicitadas anteriormente, que no habían sido resueltas. En el momento de elaborar este informe aún no han sido atendidas las nuevas preferencias. 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 (la negrita es nuestro)

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

2 Conclusiones de la investigación

Tras todo lo actuado, concluimos que, transcurrido en exceso el plazo establecido para ello, no se ha resuelto la solicitud de nuevas preferencias que la persona en situación de dependencia realizó el 21/01/2025, en la que instó al reconocimiento de la Prestación Vinculada al Servicio de Atención Residencial.

En su informe, la Conselleria manifestó que, efectivamente, con fecha 21 de enero de 2025, presentó una solicitud de nuevas preferencias instando al reconocimiento de una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial en lugar de la prestación económica que tenía reconocida, pero que, aún no se ha emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención (PIA).

La Conselleria hace referencia a que esa solicitud motiva el cierre preferencias solicitadas anteriormente, 18/11/2022, que todavía estaba pendiente resolución (solicitaba servicio de centro de día, servicio de teleasistencia avanzada y prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales), pero no menciona si la persona tiene derecho a derechos económicos pendientes que se pueden haber generado en el caso de que estuviera sufragando el recurso en tanto en cuanto no ingreso en el centro residencial.

Por último, señalaba como es una constante en los informes remitidos por la Conselleria que, la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación y que la resolución del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, no siendo posible indicar una fecha para su resolución ya que existen factores que pueden influir que altera previsión.

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 revisión del PIA desde la solicitud de nuevas preferencias de fecha 21/01/2025.

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 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 de avanzada edad. 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

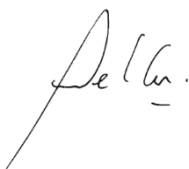
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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. **SUGERIMOS** dado el tiempo transcurrido desde que se registró la solicitud de nuevas preferencias (el 21/01/2025), proceda sin más demora a la resolución de revisión del programa individual de atención de la persona titular de la queja, que resolverá sobre el recurso solicitado, PEV al servicio de atención residencial.
3. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos que pudieran corresponderle.

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