

"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 2602625
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 25/05/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602625. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la administración en resolver solicitud de nuevas preferencias presentada el 14/01/2025.

En el escrito de queja nos informaban que la persona dependiente tenía reconocido un Grado 3 desde el 22/02/2023 y resuelto el Programa Individual de atención el 01/07/2024, donde se le había reconocido la prestación económica para cuidados del entorno familia y apoyo a cuidadores no profesionales.

Debido al fallecimiento del cuidador principal, la persona dependiente ingresó en un centro residencial privado, optando la familia por solicitar un cambio de preferencias el 14/01/2025, optando en esta ocasión dentro del catálogo de servicios y prestaciones por la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial.

Por ello, el 01/06/2026 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 07/07/2026, la administración competente envía informe donde de manera resumida refiere que no se ha resuelto la revisión PIA por el elevado número de procedimientos, en concreto nos indica lo siguiente:

(...) Constan nuevas preferencias presentadas el 14 de enero de 2025 en las que solicita prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, que a fecha de elaboración de este informe no han sido atendidas.

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. En su respuesta, la persona interesada, se ratifica en la queja presentada y refiere que ha pasado tiempo más que suficiente para haber habilitado medios para subsanar los retrasos.

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 3 dependencia, y era beneficiaria dentro de su programa individual de atención de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

Tras su ingreso en un centro residencial privado, el 14/01/2025, presentan solicitud de nuevas preferencias, optando por la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial.

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

En el informe remitido por la Conselleria, la Administración no justifica la demora en la tramitación del expediente «se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación» y tampoco concreta un plazo para resolver el mismo ya que según argumenta en su escrito «existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación», no entendiendo muy bien que factores pueden alterar, porque no se pide una plaza en un centro residencia público, sino en resumidas cuentas, la adaptación de la prestación económica que percibe la familia por “cuidados del entorno familiar” a una prestación vinculada al servicio de atención residencial.

A pesar del tiempo transcurrido, 19 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, teniendo que ser la persona dependiente y sus familias las que asuman el alto coste del recurso.

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 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, presentadas el 14/01/2025.

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 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.

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 actuación o por la presunta inactividad 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 plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
- 2. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
- 3. 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.

4. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente y sin más demora a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial solicitado en su petición de nuevas preferencias.
5. **SUGERIMOS** que la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes desde los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud de nuevas preferencias presentadas el 14/01/2025.

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