

"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 2602707
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 28/05/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602707. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en resolver su solicitud de nuevas preferencias en el programa individual de atención, de fecha 06/02/2025, solicitando la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales y la prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción.

Por ello, el 28/05/2026 solicitamos a las administraciones competentes (el Ayuntamiento de València y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia) que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El 18/06/2026 recibimos el informe de los servicios sociales municipales del Ayuntamiento de València en el que informaban que el 13/03/2025 la trabajadora social emitió informe favorable respecto de las nuevas preferencias solicitadas y hacían constar expresamente:

En consecuencia, el expediente se encuentra en fase de resolución por parte de la Conselleria competente en materia de dependencia, correspondiendo a dicho organismo la adopción de las resoluciones oportunas respecto de:

- La concesión de la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores No Profesionales (PECEF).
- La Prestación Vinculada al Servicio de Prevención y Promoción de la Autonomía Personal (PVS-Servicio de Prevención y Promoción).
- El cese de la Prestación Económica de Garantía, dado que la persona interesada ya no reside ni recibe atención en la vivienda tutelada que motivó dicha prestación.

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

En relación con el informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, nos consta su recepción el 03/06/2026. Transcurrido en exceso el plazo de que disponía para responder –y sin que haya solicitado ampliación del mismo– no ha tenido entrada en esta institución la información solicitada.

La Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, considera falta de colaboración con esta institución el hecho de no facilitar la documentación o la información solicitada en los plazos establecidos para ello.

2 Conclusiones de la investigación

La Administración ha incumplido, como decimos, la obligación de remitir a esta institución un informe detallado y razonado sobre los hechos expuestos en la queja. Ello nos obliga a resolver con los datos que nos han sido facilitados por el Ayuntamiento de València y por la persona interesada.

Según la información del Ayuntamiento de València, apenas un mes después de la solicitud, emitió informe favorable en relación con las nuevas preferencias manifestadas por la persona en situación de dependencia. En cambio, a pesar de que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia **cuenta con los informes preceptivos desde hace más de 16 meses, continúan sin resolver** en relación con las nuevas preferencias en el programa individual de atención solicitadas.

En consecuencia, tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que mientras que el Ayuntamiento de València ha mostrado diligencia y agilidad en la tramitación del expediente, 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 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 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 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.

Finalmente, debemos hacer referencia a la conducta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en la tramitación de la queja.

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece:

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:
No se facilite la información o la documentación solicitada (...).

Si la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

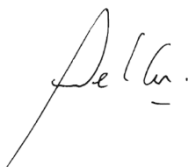
A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de remitir a esta institución, en el plazo establecido para ello, un informe detallado sobre los hechos expuestos en la queja.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para eliminar la anomalía en la tramitación de los expedientes.

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, dado que se ha excedido ampliamente el plazo máximo establecido para la resolución de la solicitud de nuevas preferencias que la persona interesada realizó el 06/02/2025, proceda a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, resolviendo sobre su derecho a las prestaciones económicas solicitadas.

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