

"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 2602956
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Retroactividad

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 10/06/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602956, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular de derechos. En el escrito, presentado por su hermana en su nombre, se referían los siguientes hechos:

- El interesado tenía reconocido un grado 2 de dependencia desde el 25/11/2015, y un PIA con una prestación económica de apoyo a cuidador no profesional sobre dicho grado.
- El 19/06/2024 solicitó revisión de grado, asignándole un Grado 3 el 17/04/2025.
- El 01/10/2025 se aprobó la revisión del PIA ajustándolo al nuevo grado.
- Previamente, el 08/01/2025 solicitó nuevas preferencias en su PIA, apostando por un Servicio de Atención Residencial.
- Tras su agravamiento, ingreso por urgencia el 07/08/2025 en un centro residencial privado, estando allí hasta que el 29/01/2026 se le asignó una plaza pública en otro centro.
- El 13/03/2026 presentó reclamación sobre los derechos económicos pendientes por retroactividad, dado el gasto soportado en el centro residencial privado en el que ingresó 8 meses después de solicitar un SAR público ante la demora de la Conselleria en resolver.
- No ha obtenido respuesta de la Conselleria al respecto.

Por ello, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria manifestó

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 13 de marzo de 2026 presentó una solicitud para el reconocimiento de efectos retroactivos de su Programa Individual de Atención pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha dictado resolución al respecto.

En este sentido, se comunica que esta solicitud se encuentra en el departamento competente que procederá a resolver según orden cronológico de expedientes completos. En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con los interesados por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

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.

2 Conclusiones de la investigación

En el momento de emitir la presente Resolución no tenemos constancia de que la Administración haya resuelto la solicitud para el reconocimiento de efectos retroactivos de su Programa Individual de Atención en favor del titular de derechos que es objeto de esta queja, formulada el 13/03/2026.

Por todo ello, concluimos que la Administración ha incumplido 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:
 - o Incumplió la obligación de resolver la solicitud de nuevas preferencias de fecha 01/06/2023, que debió resolver en el plazo de 6 meses.
- En relación con la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se han producido los siguientes incumplimientos:
 - o Se ha incumplido el plazo de tres meses para resolver la reclamación de derechos económicos pendientes desde la fecha de su presentación (13/03/2026); plazo que rige cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijan el plazo máximo, como ocurre en este caso.
 - o Se ha incumplido la obligatoriedad del cumplimiento de los términos y plazos establecidos en las Leyes.

Finalmente, concluimos que la Administración ha vulnerado los derechos del titular de la queja. 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 al acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

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

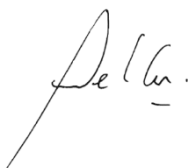
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo de 3 meses establecido en el art. 21.3 de la Ley 39/2015 anteriormente citada, y de adoptar cuantas medidas fueran necesarias para eliminar toda anomalía en la tramitación de los expedientes.
2. **SUGERIMOS** que emita y notifique la resolución de la solicitud de derechos económicos pendientes en favor del titular de derechos presentada el 13/03/2026.

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