

"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 2602970
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Nuevas preferencias PEVSAR

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 11/06/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602970, en el que se nos comunicaba que la persona interesada, de 95 años, solicitó nuevas preferencias en su Programa Individual de Atención (PIA) el 11/12/2025, y apostó por una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial ya que vive desde hace unos meses en una residencia al no poder ser cuidada en su casa. Tiene reconocido un grado 2 de dependencia. El elevado coste de la plaza residencial privada está mermando totalmente sus ahorros por lo que no podrá seguir pagando la plaza que ocupa. Transcurridos 6 meses desde la solicitud, reclamaba que se aprobase rápidamente su nuevo PIA.

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.

La Conselleria nos confirmó los datos aportados por el interesado y nos comunicó que

El 11 de diciembre de 2025 presentó nuevas preferencias, en las que solicitaba prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento. 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, reconociendo efectos retroactivos de conformidad con la legislación vigente. Si durante la tramitación del procedimiento se considera que es necesaria la aportación de alguna documentación, se contactara con la persona dependiente por el medio más ágil que permita una pronta resolución de su petición.

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.

Dimos traslado de este informe a la persona interesada por si estimaba oportuno realizar alguna alegación.

2 Conclusiones de la investigación

El expediente objeto de la queja lleva acumulada una demora de más de 8 meses desde la presentación de la solicitud de nuevas preferencias, pero la Conselleria no prevé una fecha para su resolución, por lo que la persona interesada continúa esperando el reconocimiento del derecho a una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, que contribuya a paliar el gravoso gasto que le supone la plaza residencial privada que ocupa.

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:

- Según 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 El plazo de 6 meses para resolver la resolución de revisión del PIA desde la solicitud de la persona interesada.
- Según la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:
 - o La obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
 - o Los términos y plazos establecidos en las leyes.

Por tanto, en consecuencia, queda violado 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), y el derecho a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

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 gran 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:

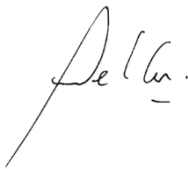
A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

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 a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, contemplando 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