

"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 2603192
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 26/06/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2603192. 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 presentada el 24/06/2025. En ella, la persona manifestaba su deseo de acceder a la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial en lugar de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales reconocida hasta el momento. La persona se encuentra, de hecho, residiendo en la Residencia Acuna Gestión Asistencial La Eliana S.L.

Por ello, el 30/06/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto, constándonos su recepción el 01/07/2026.

El 13/08/2026 recibimos, fuera de plazo, el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

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.

En su informe, la Conselleria exponía, en resumen, que todavía no había resuelto las nuevas preferencias solicitadas el 24/06/2025, sin poder concretar cuándo lo haría, dadas las demoras existentes debido al «elevado número de procedimientos en tramitación».

Le habíamos preguntado expresamente a la Administración autonómica qué demoras existen en estos momentos en resolver la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial cuando se presenta como nueva preferencia en el programa individual de atención. La Conselleria nos ha informado que, en julio de 2026, estaba resolviendo «revisiones del Programa Individual de Atención solicitando esta prestación (cambio de recurso), presentadas en el tercer trimestre de 2023»

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

2 Conclusiones de la investigación

La persona solicitó, hace ya más de 14 meses, una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial encontrándose actualmente en un centro residencial.

Dicha solicitud debe resolverse, según la normativa que lo regula, en el plazo máximo de 6 meses. Según lo informado por la Conselleria, en estos momentos está dando respuesta a solicitudes que se presentaron hace 3 años, en el tercer trimestre de 2023; por lo que se deduce que no habrá una pronta resolución del expediente objeto de la presente queja.

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 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 (...).

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia remitió la información solicitada el 13/08/2026, incumpléndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

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:

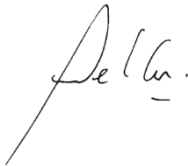
A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de responder a las peticiones de información que el Síndic de Greuges efectúa, dentro del plazo establecido.
2. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para cumplir los plazos que la legislación impone.
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 24/06/2025, proceda a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, resolviendo sobre su derecho a la prestación económica solicitada.
5. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya 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