

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

**Queja** 2402826  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Atención Dependencia. Demora revisión PIA (nuevas preferencias)

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 16/07/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular con domicilio en Mutxamel (Alicante), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito nos comunicaban que, en agosto de 2023, ingresó en la Residencia 3<sup>a</sup> Edad El Pilar en Mutxamel (Alicante). El 30/10/2023 la trabajadora social de la Residencia presentó el contrato facturas e informes, no adjuntado la solicitud de nuevas preferencias. Subsanó el error mediante escrito el 18/12/2023 y a fecha de presentar la queja, no se había resuelto el expediente.

Por ello, el 16/07/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos remitiera un informe sobre este asunto.

El 23/09/2024, tras solicitar ampliación de plazo, tuvo entrada el informe de la Conselleria en el que indicaba que aún no se había emitido la resolución de revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) con la nueva preferencia solicitada (SAR). Asimismo, informaba tanto del puesto que ocupaba la titular en la Residencia en la que está ingresada como, ante la demora en resolver el expediente, la posibilidad de pedir una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía) como alternativa a la prestación solicitada.

Trasladamos dicha información a la persona promotora que, el 28/10/2024, se ratificaba en el objeto de queja y expresamente reclamaba que le fuera ofertada por la Administración la alternativa prevista al Servicio de Atención Residencial solicitado.

### 2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Administración investigada ha incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

#### En relación con el procedimiento de revisión de la situación de dependencia:

- El plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de la persona interesada (artículo 18.4 del Decreto 62/2017), pues han transcurrido 12 meses.

### En relación con el procedimiento administrativo:

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la Ley 39/2015).

Asimismo, la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, prevé que todos los expedientes de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. 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)
- Cuantos derechos tiene reconocidos por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

El incumplimiento de estas obligaciones amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** que si la persona beneficiaria, se encuentra ingresada en una residencia con la que la Administración tiene convenio de plazas y cumple los requisitos establecidos en el Catálogo de Servicios (grados 2 y 3), se le asigne la plaza ya ocupada.
3. **SUGERIMOS** que proceda, de manera urgente, a ofertar la Prestación Vinculada de Garantía como medida sustitutiva de la plaza pública solicitada.
4. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación vinculada al servicio de atención residencial y/o la alternativa prevista.

- 5. SUGERIMOS** que la Resolución de revisión PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes desde los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud de nuevas preferencias.

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana