

"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** 2403939  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Atención Dependencia. Demora revisión PIA (SAR).

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 17/10/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicada, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, de 90 años y domicilio en Gandía (Valencia), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se hace referencia a que, teniendo el titular reconocido un grado 3 de dependencia y PIA aprobado (cuidador no profesional), el 03/04/2023 presentó una solicitud de revisión PIA mostrando preferencia por el Servicio de Atención Residencial (SAR) sin que a fecha de interponer la presente queja hubiera sido resuelta. En dicha solicitud se indicaban como Centros preferentes: La Ribera; Solimar Alzira y La Safor-Gandía. Se adjunta.

Ante la demora en resolver dicha solicitud, 02/10/2024 se presentó una nueva ratificándose en la prestación de Servicio de Atención Residencial y mostrando preferencia por los Centros: PDM La Safor; La Saleta (Verger) y El Jardí "Miramar".

Por ello, el 28/10/2024 solicitamos al Ayuntamiento de Gandía y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos remitieran sendos informes sobre este asunto.

El 11/11/2024 tuvo entrada el informe del Ayuntamiento en el que se indicaba, entre otras cuestiones, que:

La solicitud de nuevas preferencias se registró en la Oficina Central de Registro el 03/04/2023

Se grabó dicha solicitud en la aplicación informática ADA el 12/04/2023.

Se procedió a remitir el informe correspondiente a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 17/05/2023, proponiendo el recurso solicitado como idóneo.

Se tiene conocimiento de la nueva solicitud presentada el 02/10/2024, la cual es considerada exclusivamente a efectos de variación de centros residenciales preferentes, por lo que no precisa un nuevo informe de idoneidad.

El expediente se encuentra ya comprobado por técnico de Conselleria, encontrándose la usuaria en lista de espera para el ingreso en servicio público de atención residencial.

El 21/01/2025, 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). Con relación a esto se informaba, como medida sustitutiva de la plaza pública, la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía), que la administración debía ofertar, así como el número que ocupaba en la lista de espera de las residencias solicitadas.

Trasladamos dicha información a la persona promotora en la misma fecha de registro del informe.

## 2 Conclusiones de la investigación

Debemos dejar constancia del cumplimiento de los plazos por parte del Ayuntamiento de Gandía, por ello y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la **Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda** 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 más de 21 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 las obligaciones que la Administración tiene para con la ciudadanía constituyen 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.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones, dirigidas exclusivamente

#### **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, cuando una solicitud de reconocimiento de situación de dependencia marque como servicio preferente el de servicio de atención residencial (SAR), se establezca un sistema de información inmediato sobre la opción de solicitar una prestación vinculada de garantía, explicando con detalle los requisitos a cumplir, la diferencia de este recurso con el solicitado, en qué consiste dicha prestación de garantía, su coste, y los recursos existentes.
3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud de nuevas preferencias (el 03/04/2023), proceda, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución aprobatoria de revisión de PIA de la persona dependiente que le resuelva la prestación solicitada (servicio de atención residencial), incluyendo 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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana