

"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** 2404002  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Atención Dependencia. Demora revisión PIA (SAR).

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 22/10/2024 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 Manises (Valencia), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se reclamaba la resolución de la solicitud de nuevas preferencias presentada el 07/06/2023, en la que solicita el Servicio de Atención Residencial (SAR).

Se indicaba que la persona titular, quien padece la enfermedad de Alzheimer en estado avanzado, con un grado 3 de dependencia y un 82% de discapacidad reconocida, permanecía ingresada desde el 27/03/2023 en la Residencia de PMD San Francisco y San Vicente de Manises.

En el escrito de queja se solicitaba la urgente resolución del expediente al no poder seguir haciendo frente al gasto que supone el cuidado de la persona dependiente.

Por ello, el 22/10/2024 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 03/01/2025, 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.

Trasladamos dicha información a la persona promotora el 07/01/2025.

### 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 más de 15 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.

Por último, esta institución estima que, dada la localidad de residencia de la persona interesada, afectada directamente por la DANA, resultaría oportuno que la Conselleria resolviera el objeto de esta queja a la mayor urgencia posible.

## **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, 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. **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.
4. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud de nuevas preferencias (el 18/10/2023), 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.
5. Además, **SUGERIMOS**, dada la localidad de residencia de la persona interesada, y cuando sólo resta la aprobación de la Resolución de revisión de PIA dado que ya se encuentra ingresada en una residencia, que la Conselleria resuelva el objeto de esta queja a la mayor urgencia posible.

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