

"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** 2404587  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora PIA.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 11/12/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2404587. La persona interesada presentaba una queja por la demora en resolver el programa individual de atención (PIA) del titular de la queja, tras la resolución de reconocimiento de un Grado 3 de dependencia de fecha 04/05/2023.

En su solicitud de fecha 27/03/2023 se demandaba el servicio de atención residencial (SAR).

Actualmente la persona titular de la queja se encuentra ingresada en la residencia La Saleta de Calpe (Alicante) cuyo coste es superior a la pensión que recibe.

Por ello, el 08/01/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda exponía, en resumen, que:

- aún no se había resuelto el Programa Individual de Atención (PIA) que debía concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.
- por parte de la unidad administrativa competente se está analizando la priorización de centros solicitados y en cuanto exista una plaza disponible que se ajuste a la misma se pondrá en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención.
- No es posible indicar una fecha ni un plazo aproximado para la resolución de esta solicitud ya que existen factores que pueden alterar cualquier estimación como las urgencias de carácter social y la disponibilidad de plazas vacantes.
- No consta en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» que se haya ofertado una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía) como medida sustitutiva de la plaza pública.

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

## 2 Conclusiones de la investigación

En base a la información aportada podemos concluir que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no ha resuelto en el plazo establecido el servicio de atención residencial, tal y como solicitaba el interesado al inicio de su expediente de reconocimiento del grado de dependencia que presentó con fecha 27/03/2023.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Administración ha incurrido en los siguientes incumplimientos:

### **Respecto a la tramitación del expediente de dependencia:**

- Se ha incumplido el plazo de 3 meses para resolver el PIA desde la fecha de la resolución del grado (Artículo 15.5 del 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).

### **Respecto al 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 21.2 de la Ley 39/2015).
- El artículo 29 de la mencionada ley, que establece que los términos y plazos establecidos en la Leyes son obligatorios.

En consecuencia, 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 servicios y prestaciones que contempla la normativa vigente para las personas en situación de dependencia.

Esta institución insiste en que 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, la inactividad de la Administración o 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. La privación de los servicios y prestaciones a que tienen derecho las personas dependientes, además de impedirles el pleno disfrute de tales derechos, 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, IGUALDAD Y VIVENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** que, en los casos en los que no se disponga de plazas residenciales públicas, cumpla con el art. 34 del Decreto 62/2017 y se oferte a la persona en situación de dependencia, como medida sustitutiva de la plaza pública, la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio residencial de garantía.
3. **RECOMENDAMOS** que se establezca un sistema para que las personas en lista de espera para acceder a una plaza residencial puedan conocer en qué lugar se encuentran en dicha lista y la estimación temporal para acceder a la plaza solicitada.
4. **SUGERIMOS** que se resuelva el PIA del interesado y se le oferte una plaza pública a la mayor brevedad posible.
5. **SUGERIMOS** que, si no se dispone de plaza pública en los centros por los que se ha indicado la preferencia, se oferte al interesado, conforme al art. 34 del Decreto 62/2017, la posibilidad de percibir, en su lugar, una prestación económica vinculada al servicio residencial, en centro concertado, por si fuera de su interés, atendiendo a las condiciones que ello comporta.
6. **SUGERIMOS** que, la resolución del programa individual de atención (PIA) del interesado incluya, de oficio, la compensación retroactiva que pudiese corresponder a la persona dependiente, conforme al art. 16.2 del mencionado Decreto.

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