

"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** 2500138  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Atención Dependencia. Demora revisión PIA (SAR).

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 13/01/2025 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, y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

La persona titular de la queja, con un Grado 3 de dependencia reconocido y PIA aprobado, solicitó el 11/10/2022 nuevas preferencias (Servicio de Atención Residencial). Transcurridos 27 meses no se había sido resuelto el expediente.

Debido a su estado de salud, desde octubre de 2022, el interesado permanece ingresado en la Residencia de Mayores (...)

En el escrito de queja se reclamaba la resolución urgente de dicho expediente ya que el pago de la citada Residencia es una carga económica que está siendo muy difícil de asumir por el entorno familiar de la persona dependiente.

Igualmente dejábamos constancia de que esta era la segunda queja presentada en esta institución por el mismo motivo, sin que tuviéramos conocimiento de que le hubiera sido ofertada, como alternativa ante la falta de plaza pública de residencia, la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía) a la que, en el informe remitido en diciembre de 2023, hacía referencia esa misma Administración.

Por ello, el 14/01/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre los hechos expuestos.

El 12/03/2025, tras solicitar ampliación de plazo, la Administración remitió un informe en el que exponía que aún no se había emitido la resolución de revisión Programa Individual de Atención (PIA). No obstante, se le había ofertado a la persona usuaria la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al Servicio de Atención Residencial, y el interesado había aceptado la propuesta.

El informe señalaba, así mismo, que aún no se había emitido la resolución de aprobación del nuevo Programa Individual de Atención que le concediera dicha prestación para atender su situación de dependencia. La intención es emitir dicha resolución dentro del primer semestre del año 2025, siempre y cuando el expediente esté completo.

Trasladamos dicha información a la persona interesada al objeto de que pudiera presentar alegaciones, trámite que no ha llevado a cabo.

## 2 Conclusiones de la investigación

La fecha prevista para resolver el expediente indicada por la Administración supone una nueva demora a la de más de dos años, que es del todo inadmisibles «antes del transcurso del primer semestre de 2025» y más cuando se añade la coletilla «siempre y cuando el expediente esté completo».

Esta respuesta no es aceptable, desde el punto de vista del respeto a los derechos de la persona afectada, ni comprensible, dado que, después de haber excedido largamente los plazos legales de tramitación, la Conselleria debe conocer con exactitud las condiciones del expediente administrativo. En los supuestos en que la persona afectada no hubiera aportado algún documento requerido, la Conselleria lo señala así para justificar el retraso producido, lo que no ocurre en este caso. Debemos entender, por tanto, que el expediente se encuentra completo y que el retraso no responde a deficiencias observadas en la actuación de la persona interesada.

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

### 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 nuevas preferencias presentada por la persona interesada (artículo 18.4 del Decreto 62/2017).
- No se le ha ofertado la prestación vinculada de garantía hasta más de dos años después de solicitar el servicio de atención residencial.

### 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).
- Se han incumplido los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la Ley 39/2015).

Por ello, concluimos que la Administración ha vulnerado los derechos de la persona titular de la queja. 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); y 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.

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 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 proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del nuevo PIA.
4. **SUGERIMOS** que, conforme a lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes, teniendo en cuenta que el procedimiento de solicitud de nuevas preferencias se inició el 11/10/2022 y el interesado ha estado ingresado en residencia todo este tiempo.

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