

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

Queja 2501404
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora nuevas preferencias.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 03/04/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501404. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de la resolución de la solicitud de nuevas preferencias presentada por su madre, con fecha 21/05/2024, en la que instaba al reconocimiento del Servicio de Atención Residencial.

Por ello, el 10/04/2025 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, remitido a esta institución después de haber solicitado la ampliación de plazo inicialmente previsto para su emisión, la Conselleria, expuso, en resumen, que con fecha 21 de mayo de 2024, presentó unas nuevas preferencias instando al reconocimiento de un servicio de atención residencial en lugar de la prestación económica que tiene reconocida, pero que aún no se había emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención.

La Conselleria nos indicó que, constando en su expediente de dependencia como nueva preferencia el servicio de atención residencial, en cuanto existiese una plaza disponible se pondría en su conocimiento.

Sobre la lista de espera en el centro residencial por el que la interesada mostró su preferencia, indicó que ocupaba la posición nº 49 en lista de espera (tenía, a la fecha del informe, 46 personas con mayor antigüedad y 2 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia). Complementariamente hay que tener en cuenta que en la lista de espera de una plaza pública residencial en cualquier centro de la provincia de Alicante existen 57 personas dependientes con mayor antigüedad que (...) y 34 personas con trámite de urgencia, además de las personas que requieren plaza residencial a través del procedimiento de «Asignación de Plazas Sociales de Residencia para Personas Mayores No Dependientes»

La Administración manifestó, también, que no constaba en su expediente ofrecimiento de PVS-SAR Garantía.

Respecto a la respuesta a la reclamación formulada el 13/03/2025, la Administración manifestó haberla enviado con fecha 28 de mayo de 2025.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, como así hizo mediante escrito de fecha 09/06/2025 en el que se reiteró en su escrito de queja y,

expresamente, manifestó que las prestaciones vinculadas al servicio de atención residencial son insuficientes para sufragar el coste de las residencias, sin poder llegar a completar el coste de una plaza privada y que, si no pueden gestionarse plazas públicas con celeridad, debería revisarse la cuantía de estas prestaciones.

2 Conclusiones de la investigación

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 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:

- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de nuevas preferencias de la persona interesada.

En relación con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- Se ha incumplido la obligatoriedad de los términos y plazos establecidos en las leyes.

En relación con el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental:

- Se ha incumplido el plazo de un mes en el que debe notificarse la contestación a todas las quejas y sugerencias.

Por todo ello, 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 subjetivo al reconocimiento de la situación de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.

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 dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **SUGERIMOS** que, dada la falta de plazas públicas, oferte a la persona dependiente la Prestación Vinculada de Garantía, regulada en el artículo 34 del Decreto 62/2017.
3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde que se registró la solicitud (el 21/05/2024), proceda a la resolución de la solicitud de nuevas preferencias en la que se instó al reconocimiento del Servicio de Atención Residencial.
4. **SUGERIMOS** que, conforme a lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya la compensación retroactiva correspondiente.

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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana