

"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 2501475
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 09/04/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501475. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución de la solicitud de nuevas preferencias de su madre, presentada el 16/04/2024, en la que instaba al reconocimiento del Servicio de Atención Residencial.

El interesado señalaba en su escrito que, desde el 28/01/2025, su madre permanecía ingresada, de forma privada, en la Residencia de la Tercera Edad de Utiel.

Por otro lado, señalaba que el 16/01/2025 había solicitado la revisión de su situación de dependencia.

Por ello, el 16/04/2025 solicitamos a las Administraciones con competencias en la tramitación del expediente (la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y el Ayuntamiento de Utiel) que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento manifestó que el estado de la solicitud de revisión de grado era el de comprobada, es decir, que la persona ya podía ser valorada y, al estar ingresada en la Residencia Vinambra, en Utiel, la valoración dependía de la Conselleria.

Por otro lado, nos indicó que la solicitud de revisión PIA, en la que solicitaban servicio de atención residencial, estaba sin resolver y que ello dependía de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

Por lo que se refiere al informe de la Conselleria, recibido en esta institución fuera del plazo establecido a tal efecto en la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, en él se manifestó que, constando en su expediente de dependencia como preferencia el servicio de atención residencial, por parte de la unidad administrativa competente se estaba analizando la priorización de centros solicitados y que, en cuanto existiese una plaza disponible que se ajustase a la misma, se pondría en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su PIA.

La Conselleria nos indicó que no constaba en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» que se hubiese ofertado la Prestación Vinculada de Garantía.

En relación con la lista de espera de los centros residenciales por los que la persona en situación de dependencia mostró su preferencia y el puesto que la misma ocupa en ellas, se nos facilitó la siguiente información:

- **RESIDENCIA P.M.D. LOS VIÑEDOS:** Ocupa la posición nº 39 en lista de espera (tiene 29 personas con mayor antigüedad y 9 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia).
- **RESIDENCIA VINAMBRA RPM UTIEL:** Ocupa la posición nº 31 en lista de espera (tiene 22 personas con mayor antigüedad y 8 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia).
- **RESIDENCIA P.M.D. SAVIA REQUENA:** Ocupa la posición nº 30 en lista de espera (tiene 22 personas con mayor antigüedad y 7 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia).

Por otra parte, manifestó expresamente que, con relación a las personas que solicitan cualquier residencia para personas mayores en la provincia de Valencia, ocupaba la posición nº 230 en la lista de espera (tiene 149 personas con mayor antigüedad y 80 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia).

Por último, la Conselleria indicó que:

En cuanto a la circunstancia de que la persona que formula la queja reside en un municipio afectado por la Dana iniciada en la Comunitat Valenciana el 29 de octubre de 2024, cabe comunicar que la Orden de servicio 1/2024 de esta Dirección General acordó –por la concurrencia de circunstancias singulares y razones de interés público, social y humanitario– la preferencia en la tramitación en los expedientes de dependencia de las personas residentes en los municipios afectados, indicando expresamente que dicha priorización comprende las resoluciones PIA de servicio de atención residencial para personas mayores, en los términos señalados por el Protocolo de actuación, de fecha 1 de noviembre de 2024, para el procedimiento de emergencia social en la asignación de plazas residenciales del SVPSS para personas mayores afectadas por la DANA.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante escrito de fecha 16/06/2025 en el que expresamente manifestó que “no se ha ofrecido la posibilidad de resolución de la Prestación Económica Vinculada al Servicio de Atención Residencial (de garantía), pese a ser una alternativa perfectamente viable para dar respuesta a la situación actual de inminente agotamiento económico”.

2 Conclusiones de la investigación

Tras todo lo actuado, concluimos que, si bien ya ha sido reconocido a la persona en situación de dependencia un nuevo grado (22/05/2025), no se ha resuelto la solicitud de nuevas preferencias que realizó el 16/04/2024 en la que instó al reconocimiento del Servicio de Atención Residencial, ni se le ha ofertado la Prestación vinculada sustitutiva de la plaza pública.

En consecuencia, 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 fecha 16/04/2024.
- Se ha incumplido lo establecido en relación con la oferta a la persona usuaria, como medida sustitutiva de la plaza pública, de la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio residencial de Garantía.

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.

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 situación de dependencia y acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos

El incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene con la ciudadanía constituye 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.

El acceso a los recursos y prestaciones vinculadas al sistema de atención a la dependencia está orientado a «la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, en un marco de efectiva igualdad de oportunidades» con el objetivo de, entre otros, «proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida». Por el contrario, la privación de estos ya sea por la actuación o por la presunta inactividad de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y 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 remitir a esta institución, en el plazo de un mes, un informe detallado sobre los hechos expuestos en la queja.
2. **ADVERTIMOS** que, conforme a lo establecido en el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, la falta de colaboración se hará constar en el Informe anual.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
4. **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.
5. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde que se registró la solicitud (el 16/04/2024), proceda a la resolución de la solicitud de nuevas preferencias en la que se instó al reconocimiento del Servicio de Atención Residencial.
6. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya 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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana