

"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 2501668
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Resolución nuevas preferencias PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 24/04/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501668. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver la solicitud de atención residencial de la titular de la queja, de 95 años, presentada «con carácter de urgencia» el 21/01/2025.

La persona en situación de dependencia solicitó, el 24/07/2024, revisión del grado de dependencia, concediéndole la Administración el grado máximo 6 meses después, el 31/01/2025. Diez meses después, el 01/05/2025, la Conselleria resolvió el Programa Individual de Atención (PIA) inicial con efectos desde 25/01/2025.

En cambio, en el intervalo de tiempo que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se demoró en resolver el expediente, la persona solicitó nuevas preferencias en su PIA, optando por el servicio de atención residencial y tramitándolo a través del procedimiento de urgencia sin que, a la fecha de presentación de la queja, hubiera obtenido respuesta.

Por ello, el 12/05/2025 solicitamos al Ayuntamiento de Requena y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El 13/06/2025 registramos la entrada del informe del Ayuntamiento de Requena, en el cual se hace constar que:

A fecha 30/01/2025 se realiza **solicitud de Urgencia del Servicio de Atención Residencial (en adelante SAR)** y a fecha 1/04/2025 se firma Solicitud de Urgencia SAR para personas en situación de dependencia, siendo la demanda en ambas solicitudes de: Plaza pública SAR en Residencia de personas mayores Savia-Requena, Residencia Personas Mayores Savia Alborache y Residencia Tercera edad Utiel SL Vinambra

Indican además en su informe que «se insta a la Dirección General de Dependencia y de las personas Mayores a resolver el programa individual de atención de servicio de atención residencial».

El 11/07/2025, y tras haber solicitado ampliación de plazo, recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. En él, la Administración indica, en resumen, que no ha resuelto el servicio de atención residencial solicitado, no pudiendo concretar un plazo aproximado.

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

2 Conclusiones de la investigación

Analizada la queja, se constata que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no ha resuelto en plazo las nuevas preferencias en el programa individual de atención.

A este respecto, la Conselleria en su respuesta, indica no poder concretar una fecha de resolución respecto del servicio de atención residencial «ya que existen factores que pueden alterar cualquier estimación como las urgencias de carácter social y la disponibilidad de plazas vacantes», y obviando que el presente expediente cuenta, precisamente, con la tramitación de urgencia.

Para tal trámite, la Conselleria dispone de un procedimiento específico: el [Procedimiento de asignación de plazas residenciales del SPVSS para personas mayores en la Comunitat Valenciana](#). El caso que nos ocupa es considerado en dicho procedimiento como «situación de extraordinaria y urgente necesidad o especial vulnerabilidad» atendiendo a lo establecido en el artículo 5.6 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, según el cual:

Tendrán preferencia en la tramitación de las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia aquellas que se fundamenten en situaciones de extraordinaria y urgente necesidad o especial vulnerabilidad, debidamente motivadas a propuesta de los servicios sociales de atención primaria, las cuales serán formalmente declaradas de «emergencia ciudadana» por la persona titular de la Dirección General con competencias en materia de servicios sociales, promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

Los servicios sociales de atención primaria del Ayuntamiento de Requena, en cambio, han actuado en la tramitación del expediente conforme a las competencias y funciones correspondientes, iniciando la propuesta de situación de urgencia y tramitando la solicitud de urgencia servicio de atención residencial conforme al procedimiento establecido anteriormente mencionado.

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 han 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 la situación de dependencia y el 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 SESRVICIOS 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. **RECOMENDAMOS** que, atendiendo al carácter urgente de la solicitud de las nuevas preferencias y habiendo transcurrido el plazo establecido para su resolución, proceda a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, resolviendo sobre su derecho al servicio de atención residencial solicitado.
3. **SUGERIMOS** que, en caso de no disponer de plaza pública residencial adecuada al grado de dependencia en un radio de 20 km, facilite los recursos alternativos que el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell establece y ofrezca la prestación vinculada de garantía.

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