



"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 2502020

Materia Servicios sociales

Asunto Dependencia. Demora revisión PIA. SAR.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 22/05/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502020. La persona interesada presentaba una queja por la demora en resolver la solicitud de nuevas preferencias de fecha 07/02/2024 por las que se solicitaba el servicio de atención residencial (SAR) para la interesada, que tiene reconocido un Grado 2 de dependencia. Tampoco le habían ofertado en este tiempo la prestación vinculada de garantía.

La persona titular de la queja se encuentra ingresada desde mayo de 2024 en la RESIDENCIA PARQUE LUZ de Xirivella, y asumiendo el coste de la plaza.

Por ello, el 30/05/2025 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 exponía, en resumen, que aún no se había emitido la resolución de revisión del PIA de la interesada y que, en cuanto existiera una plaza disponible que se ajuste a la misma se pondría en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención, pero sin indicar la previsión para ello.

Así mismo, la Conselleria indicaba en su informe que no constaba en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» que se hubiera ofertado la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía), tal y como contempla el artículo 34 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, en el supuesto de que no se disponga de plaza pública residencial adecuada.

Por otra parte, el informe aclaraba que en el caso de que se ofreciera la prestación de Garantía sustitutiva de la concesión de plaza pública, dicha prestación no puede tener una fecha de efectos distinta a la que hubiese tenido, en su caso, la ocupación de la plaza pública, es decir el día de su ofrecimiento en la propuesta de revisión del PIA.

Finalmente en el informe se sugería que, si la persona estuvo ingresada en una plaza privada en una residencia acreditada con anterioridad se le pueda reconocer, con carácter retroactivo, una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, desde la fecha de efectos económicos de su solicitud de cambio de recurso o desde la fecha de ingreso en el citado centro de



forma privada (si esta fecha es posterior) hasta el día antes de la fecha de efectos de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de Garantía.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, se reclamaba la prestación vinculada de garantía y que se abonara desde mayo de 2024 que es cuando la interesada ingreso en la residencia en la que se encuentra actualmente.

2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- Se ha incumplido el plazo de **seis meses para resolver la revisión del PIA** desde la solicitud de la persona interesada.
- Se ha incumplido el artículo 34 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell por el cual se debería ofertar a la persona usuaria, como medida sustitutiva de la plaza pública, la posibilidad de percibir una **prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía)** en el supuesto que no se disponga de plaza pública residencial adecuada
- Se ha incumplido el **plazo máximo** establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento para **resolver y notificar** dicha resolución (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

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 SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

- 1. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
- 2. SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente al servicio solicitado.
- 3. SUGERIMOS** que, en el caso de que no se disponga de plaza pública, se oferte a la interesada la prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía, por si fuera de su interés.
- 4. SUGERIMOS** que la resolución de revisión del PIA incluya, de conformidad con lo previsto en el artículo 16 del Decreto 62/2017, los efectos retroactivos que pudiesen corresponder a la persona dependiente.

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