

"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 2502478
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 26/06/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502478. La persona interesada presentaba una queja por la demora en resolver el programa individual de atención del interesado (PIA) y concederle el servicio de atención residencial solicitado con fecha 20/09/2023, tras haberle reconocido un Grado II de dependencia por Resolución de fecha 14/03/2024.

El interesado solicitaba una plaza residencial en cualquier centro de la provincia de Valencia ante las dificultades que se derivan de sufrir un 82% de discapacidad, con movilidad reducida y necesidad de concurso de tercera persona, tal y como acredita la resolución de fecha 19/07/2024.

Por ello, el 07/07/2025 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 de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda exponía, en resumen, que:

- Aún no se ha resuelto el Programa Individual de Atención (PIA) que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.
- Con fecha 1 de septiembre de 2025, se le ha ofrecido prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía y la ha rechazado, quiere esperar a la plaza pública.
- Con relación a las personas que solicitan cualquier residencia para personas mayores en la provincia de Valencia y todas aquellas que han seleccionado residencia concreta para personas mayores en la provincia de Valencia, **ocupa la posición nº 1.371 en la lista de espera (Tiene 1.024 personas con mayor antigüedad y 346 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia).**
- No es posible indicar una fecha ni un plazo aproximado para la resolución de esta solicitud ya que existen factores que pueden alterar cualquier estimación como las urgencias de carácter social y la disponibilidad de plazas vacantes.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona responsable de la queja manifestaba su disconformidad con la respuesta recibida y señala que la Administración debería dar un plazo aproximado en base a las vacantes medias anuales.

2 Conclusiones de la investigación

La persona titular de la queja tiene reconocido un Grado 2 de dependencia, correspondiente a una dependencia severa. De acuerdo con su grado de dependencia le corresponden, entre otros servicios, el de atención residencial, que lleva más de dos años esperando.

Con esta demora, se está vulnerando el derecho de la persona titular de la queja a las prestaciones y servicios incluidos en el catálogo del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

Pero, además, a tenor de los datos ofrecidos por la Conselleria, **se pone de manifiesto el colapso absoluto de la red de centros y servicios del sistema para la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia** en la Comunitat Valenciana, con una lista de espera inabarcable, y que impide, de hecho, el acceso a estos recursos, a las personas que lo requieren y lo tienen reconocido por ley.

Es urgente, en consecuencia, la revisión por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda del Plan de infraestructuras de servicios sociales de la Comunitat Valenciana y el cumplimiento de los proyectos de construcción, ampliación, adecuación y reforma de infraestructuras de servicios sociales, al objeto de reconducir esta situación.

Pero también lo es la búsqueda de soluciones particulares para las personas que se encuentran a la espera de la asignación de una plaza inalcanzable en estos centros.

Sin embargo, ante esta grave situación, la Conselleria se limita a responder con un mensaje estandarizado, señalando que «en cuanto exista una plaza disponible que se ajuste a la misma se pondrá en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención».

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 el PIA desde la solicitud inicial 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.
- Cuantos derechos asisten a las personas usuarias de los servicios sociales.

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. **RECOMENDAMOS** que se estudien urgentemente medidas para adecuar la red de centros y servicios del sistema para la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia en la Comunitat Valenciana a las necesidades reales de su población al objeto de disponer de una red residencial que atienda adecuadamente a las personas que requieren un recurso residencial y reducir las listas de espera.

Por otra parte, y ante el evidente incumplimiento de los plazos por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y la inviabilidad actual de obtener una plaza residencial pública que se desprende de la información aportada:

3. **SUGERIMOS** que se informe al interesado sobre las posibilidades reales de atender su solicitud en un plazo razonable.

4. **SUGERIMOS** que, en tanto no se disponga del recurso residencial solicitado, se oriente al interesado, bien desde la dirección territorial y/o a través de los servicios sociales de su localidad, a la búsqueda de opciones/recursos para mejorar sus condiciones de vida actuales, -eliminación de barreras arquitectónicas, mejora de la red social, apoyo domiciliario, y otros.

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