

"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 2502968
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 29/07/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502968. La persona interesada presentaba una queja por la demora en resolver el programa individual de atención (PIA) del interesado y asignarle una plaza residencial (SAR), tal y como solicitaba en la solicitud de nuevas preferencias de fecha 29/05/2024.

En fecha 11/07/2024 se resolvió concederle un Grado III de dependencia, pero, hasta la fecha, no se ha resuelto su programa individual de atención.

En junio de 2024, como consecuencia del agravamiento de la situación, el interesado ingresó en una residencia, en una plaza privada, que en poco tiempo será insostenible económicamente para la familia.

Por ello, el 14/08/2025 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 había resuelto el Programa Individual de Atención (PIA) que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.

El informe señalaba también que, en su solicitud inicial del 11 de diciembre de 2023, se instaba al reconocimiento de un servicio de ayuda a domicilio; pero que con fecha 29 de mayo de 2024 presentó una nueva solicitud de preferencias, instando al reconocimiento de un servicio de atención residencial. En este sentido, el informe indicaba que, en cuanto existiera una plaza disponible que se ajustara a la misma, se pondría en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención.

No constaba que se hubiera ofertado la PVS Garantía como medida sustitutiva de la plaza pública (artículo 34.1 Decreto 62/2017).

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

Sin embargo, posteriormente, la persona responsable de la queja se ha puesto en contacto con nosotros para indicar que se le había ofertado una prestación vinculada de garantía y la habían

aceptado. No obstante, quería hacer hincapié en que siguen existiendo demoras en el expediente que han supuesto una situación complicada para la familia, en particular las siguientes:

- 1 año, 11 meses y 14 días desde la solicitud inicial de ayuda a domicilio presentada el 11 de diciembre de 2023.
- 1 año, 5 meses y 27 días desde el cambio de preferencias al servicio de atención residencial el 29 de mayo de 2024.
- Aproximadamente 1 año y 5 meses desde el ingreso de mi padre en una residencia privada en junio de 2024, sufragado íntegramente por la familia debido al empeoramiento de su situación.
- 1 año, 4 meses y 14 días desde el reconocimiento del Grado III de dependencia mediante resolución de 11 de julio de 2024.

Finalmente, solicitaba que, desde el Síndic instáramos a la Conselleria para que agilice la resolución de la PVG y de sus efectos retroactivos.

2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos, en la tramitación del expediente de dependencia objeto de esta queja que se han producido los siguientes incumplimientos:

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 para con la ciudadanía constituyen 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 las personas dependientes y sus familias.

El reconocimiento de los servicios y prestaciones a que tienen derecho las personas en situación de dependencia están orientadas a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, cuyo objetivo final es facilitar su permanencia en su medio habitual siempre a través un trato digno en todos los ámbitos de su vida. Por el contrario, la privación de estos ya sea por la mala 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, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud, proceda, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución de la revisión de PIA de la persona titular de la queja, así como al abono de los efectos retroactivos que pudieran corresponderle.
3. **SUGERIMOS** que se resuelva a la mayor brevedad posible la prestación vinculada de garantía ofertada.

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