

"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 2601325
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA SAR

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 13/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601325, en el que se nos comunicaba que la persona interesada, de 89 años, tiene reconocida su situación de dependencia en un Grado 2 y, tras su agravamiento y ante la imposibilidad de ser atendida en su propio domicilio, el 19/09/2024 solicitó nuevas preferencias en su Programa Individual de Atención (PIA), optando por un servicio de atención residencial, clarificando dicha solicitud el 04/11/2024. Su estado de salud conllevó que ingresara en un centro residencial privado a mediados de octubre de 2024 y, desde entonces, espera que se apruebe la solicitud presentada pues ni ella ni sus familiares pueden asumir el coste de la plaza privada residencial.

Esta queja es [reiteración de una anterior, la nº 2503807](#), presentada ante esta institución y que se cerró el pasado 10/12/2025 sin que la Conselleria competente hubiera resuelto los motivos de dicha queja. Ahora la interesada se ha dirigido de nuevo al Síndic de Greuges por el mismo motivo, habiéndose agravado la situación socioeconómica de la interesada. Además, hasta la fecha la Conselleria no había ofertado una prestación económica vinculada al SAR de Garantía a la interesada.

Por ello, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su respuesta, recibida tras una ampliación del plazo para contestar, la Conselleria nos comunicó lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de D.^a (...) con fecha 19 de septiembre de 2024, presentó una solicitud de nuevas preferencias instando al reconocimiento de un servicio de atención residencial en lugar de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que tiene reconocida; pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención (PIA).

Constando en su expediente de dependencia como nueva preferencia el servicio de atención residencial, le informamos que por parte de la unidad administrativa competente se está analizando la priorización de centros solicitados y 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 PIA.

No obstante, 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, recoge que en el supuesto que no se disponga de plaza pública residencial adecuada al grado de dependencia en un radio de 20 km respecto al domicilio de la persona en situación de dependencia, se ofertará 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 para aquellas plazas cuyo coste real cumpla con lo estipulado en el apartado segundo de este artículo según lo recogido en la modificación introducida por el artículo 5 del Decreto 102/2022, de 5 de agosto, del Consell. El importe de la citada prestación garantiza el acceso a un recurso de atención residencial en igualdad de condiciones económicas que los beneficiarios de una plaza pública o sostenida con fondos públicos, quedando garantizado al usuario para sus gastos personales las posibles pagas extraordinarias y el correspondiente “dinero de bolsillo”.

En el momento de elaborar este informe no consta en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» que se haya ofertado esta prestación. La prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía se oferta a las personas usuarias como medida sustitutiva de la plaza pública (artículo 34.1 Decreto 62/2017), desde las Direcciones Territoriales se informa detalladamente de la alternativa de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía cuando no existe plaza disponible en los centros solicitados, indicándoles el importe de la prestación, la documentación a aportar para tramitar la misma y los centros acreditados para la dependencia; los interesados también pueden encontrar información en el correspondiente apartado de la página web de esta Conselleria. No existe un plazo de tiempo estipulado para que las Direcciones Territoriales ofrezcan esta prestación.

No es posible indicar una fecha ni un plazo aproximado para la resolución de la solicitud de nuevas preferencias en la que se insta al reconocimiento de un 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.

Dimos traslado de este informe a la persona interesada por si deseaba realizar alguna alegación. La interesada insistió en la insostenibilidad de la situación al no poder hacer frente al gasto de la plaza residencial privada, ni ella ni su familia, siendo el servicio de atención residencial la única vía para poder cuidar y atender debidamente esta situación de dependencia. La respuesta de la Conselleria crea una gran incertidumbre inadmisibles, a juicio de la interesada, al no poder concretar cuándo se podrá dar respuesta satisfactoria a su petición y no haber ofertado la posibilidad de una prestación de garantía habiendo transcurrido ya más de 19 meses desde la solicitud. Subraya además la especial vulnerabilidad de la titular del derecho, por su edad avanzada y el deterioro cognitivo que sufre y su nivel de dependencia, siendo el tiempo un factor esencial.

2 Conclusiones de la investigación

Tras todo lo actuado, se extrae que la Administración no ha resuelto la solicitud de nuevas preferencias que la persona en situación de dependencia formuló el 19/09/2024.

Además, la Conselleria lleva 19 meses analizando la priorización de centros solicitados para poder ofrecer una plaza disponible; y reconoce que no consta que se le haya ofertado una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, cuando es evidente que no debe de haber plazas libres entre las preferidas y en un radio de 20 km pues de lo contrario se habría resuelto el PIA solicitado. No entendemos por qué no se ha ofertado esta prestación dentro de los 6 meses de plazo para resolver el PIA, tiempo que estimamos suficiente para comprobar la disponibilidad o no de plazas.

Por otra parte, ante la reiterada falta de ofrecimiento de esta prestación de garantía, la Conselleria debería indicar si acaso maneja otros requisitos para ofertar esta prestación, más allá de que no se disponga de plaza pública residencial adecuada al grado de dependencia en un radio de 20 km

respecto al domicilio de la persona en situación de dependencia, tal y como indica el artículo 34.1 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell.

Así mismo, hemos sugerido en múltiples ocasiones a esa Administración que, en los casos en los que procede, oferte la Prestación Vinculada de Garantía, explicando detalladamente la prestación y el cálculo de su cuantía, y consideramos que tanto la oferta, como la aceptación o la renuncia deben realizarse por escrito y quedar documentadas en el expediente, firmadas por la persona en situación de dependencia o su representante legal. La Conselleria ha aceptado en otras quejas dicha sugerencia para arbitrar un procedimiento más garantista en el proceso de asignación y/ o renuncia de los servicios o prestaciones ofertadas. El artículo 70 (Expediente Administrativo) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, indica que del expediente formarán parte todas las notificaciones y los acuerdos, por lo que tanto la oferta de la Prestación Vinculada de Garantía como su aceptación o rechazo por parte de la persona interesada deberá constar en documento debidamente registrado en el correspondiente expediente. No podemos considerar estas actuaciones como información de carácter auxiliar ni meras opiniones que no deban incluirse en el expediente.

En consecuencia, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia 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 solicitud de nuevas preferencias formulada por la persona interesada el 19/09/2024.

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, FAMILIA E INFANCIA:

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, dada la obligación de resolver el PIA en un plazo máximo de 6 meses, se oferte la Prestación Vinculada de Garantía dentro del referido plazo.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de que, para garantizar un correcto procedimiento administrativo y garantizar un correcto expediente, tanto la oferta como la renuncia de la Prestación Vinculada de Garantía quede plasmada en documento incorporado a este y firmado por la persona en situación de dependencia o su representante.
4. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la solicitud de nuevas preferencias de fecha 19/09/2024, proceda de manera urgente a emitir y notificar a la persona en situación de dependencia la correspondiente Resolución de revisión del PIA.
5. **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