



"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** 2503633

**Materia** Servicios sociales

**Asunto** Dependencia. Demora revisión PIA. Nuevas preferencias

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 23/09/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503633, en el que se nos comunicaba, a través de su hermana que ejerce la guarda de hecho, que el interesado, de 66 años, tiene reconocida su situación de dependencia y asignada una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, por lo que vive en un centro residencial para enfermos mentales pues esas eran sus necesidades.

Sin embargo, en estos momentos, precisa de los cuidados y atenciones que requieren las personas mayores dependientes por lo que en noviembre de 2023 solicitaron un cambio de preferencias, optando por un centro residencial más acorde con sus circunstancias, y no de enfermos mentales. Hacía casi dos años desde que presentaron la solicitud de nuevas preferencias y continuaban sin respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

Por ello, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto. Tras concederle una ampliación de plazo, el informe que se nos remitió fue el siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), por resolución de fecha 17 de junio de 2025 se ha estimado la reclamación previa interpuesta contra la resolución de 10 de abril de 2025, y se le ha reconocido GRADO 2 de dependencia, pero a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención.

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 Programa Individual de Atención.

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.

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.

Dimos traslado de este informe a la persona interesada por si estimaba oportuno realizar alguna alegación.

## 2 Conclusiones de la investigación

En su informe, la Conselleria hace referencia a la resolución de una reclamación sobre el grado de dependencia que no era objeto de esta queja, y no pudo concretar cuándo se producirá la resolución de la solicitud de nuevas preferencias realizada en noviembre de 2023, hace dos años. La persona dependiente cumplirá próximamente 67 años y necesita cambiar su lugar de residencia, pasar de un centro para enfermos mentales a un centro de atención a personas mayores dependientes. Por tanto, se trata de modificar su PIA y sustituir la prestación económica vinculada al SAR de garantía que tiene por un servicio de atención residencial en centro de mayores dependientes.

El expediente objeto de la queja lleva acumulada una demora de 24 meses desde la presentación de la solicitud de nuevas preferencias, por lo que es inaceptable la respuesta recibida, sin ni siquiera prever una fecha para su resolución, y sin ofertarle una prestación económica vinculada al SAR de garantía, lo que le permitiría acceder a un centro residencial adecuado a sus actuales necesidades.

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:

Según 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**:

- El plazo de 6 meses para resolver la resolución de revisión PIA desde la solicitud de la persona interesada.

Según la **Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**:

- La obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- Los términos y plazos establecidos en las leyes.

Por tanto, y en consecuencia, queda violado 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), y el derecho a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

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 gran 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. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
3. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para cumplir la legislación aplicable.
4. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, atendiendo a sus nuevas preferencias.

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana