

"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 2503662
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 24/09/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503662. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución de la solicitud de nuevas preferencias presentada por su madre el 14/09/2022, en la que instaba al reconocimiento del Servicio de Atención Residencial.

En el escrito de queja, su hijo manifestaba que le constaba que a lo largo de este período ha habido vacantes en la residencia y que la información que han ido obteniendo sobre la posición de su madre en la lista de espera es confusa. En este sentido, señalaba que desde la Conselleria se le informó telefónicamente, en marzo del 2025, de que ocupaba el puesto número 35 y en septiembre de 2025 han recibido, tras haberlo solicitado, escrito de la Conselleria en el que se le informa de que ocupa el puesto número 52.

Por ello, el 02/10/2025 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 expuso, sustancialmente, que aún no se había emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) y que no es posible indicar una fecha ni un plazo aproximado para la resolución de esta solicitud. En este sentido, indicó que por parte de la unidad administrativa competente se estaba analizando la priorización de centros solicitados y que en cuanto existiese una plaza disponible que se ajustase a la misma se pondría en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su PIA.

La Administración señaló, también, que no constaba en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» que se hubiese ofertado la Prestación Vinculada de Garantía y, en relación con esta prestación, se indicó que desde las Direcciones Territoriales se informa detalladamente de la alternativa de la PVS 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.

Por último, sobre si consta publicada la información relativa al tiempo medio de espera para acceder a un servicio de atención residencial, tal y como exige la Ley de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana, la Conselleria manifestó que desde el 1 de abril de 2025, la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores publica en la página web de la Conselleria las listas que incluyen los tiempos medios de espera para el acceso al Servicio de Atención Residencial

del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales en la Comunitat Valenciana:
<https://breu.gva.es/b/P-6Ydh>.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución de Consideraciones.

2 Conclusiones de la investigación

Tras todo lo actuado, concluimos que no se ha resuelto la solicitud de nuevas preferencias que la persona en situación de dependencia realizó el 14/09/2022, en la que instó al reconocimiento del Servicio de Atención Residencial, ni se le ha ofertado la Prestación vinculada sustitutiva de la plaza pública.

En consecuencia, 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 la revisión del PIA desde la solicitud de nuevas preferencias de fecha 14/09/2022.
- Se ha incumplido lo establecido en relación con la oferta a la persona usuaria, como medida sustitutiva de la plaza pública, de la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio residencial de Garantía.

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 presunta inactividad o mala actuación 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. **SUGERIMOS** que, dada la falta de plazas públicas, oferte a la persona dependiente la Prestación Vinculada de Garantía, regulada en el artículo 34 del Decreto 62/2017.
3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde que se registró la solicitud (el 14/09/2022), proceda a la resolución de la solicitud de nuevas preferencias en la que la persona en situación de dependencia instó al reconocimiento del Servicio de Atención Residencial.
4. **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