

"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 2503681
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 25/09/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503681. En él, la persona interesada presentaba una queja por la demora en la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención (PIA) de su madre.

En concreto, del escrito de queja y de la documentación remitida a esta institución, se extraía que la solicitud inicial de reconocimiento de la situación de dependencia se presentó el 14/03/2023 y que, por Resolución de 20/11/2023, le fue reconocido un grado 3. Sin embargo, en el momento de dirigir su queja a esta institución no había recibido resolución PIA otorgándole el Servicio de Atención Residencial que manifestaba haber solicitado.

Por ello, el 01/10/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

Sin embargo, en el momento de emitir la presente Resolución, transcurrido el plazo de un mes del que dispone la Administración para remitir su informe a esta institución, no lo hemos recibido. Tampoco hemos recibido la solicitud de ampliación del plazo inicialmente previsto para su emisión (posibilidad establecida en el artículo 31.2 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges). Ello es considerado por el artículo 39.1.a) de esta ley como una negativa a colaborar con esta institución.

El interesado sí realizó, con fechas 02/10/2025 y 13/10/2025, nuevas entradas de datos. A la última de ellas adjuntó la respuesta que le había dado la Conselleria a una reclamación que había formulado. De su lectura se extrae que no se ha resuelto la solicitud de la persona en situación de dependencia y, si bien, en la misma se le explica que debe tenerse en cuenta la disponibilidad de plazas en los centros solicitados, no se le informa del puesto que ocupa la persona interesada en la lista de espera.

Por otro lado, en el mismo, se le informa de la posibilidad de ampliar la petición a otros centros con plazas públicas y de solicitar un cambio de recurso, solicitando una Prestación Vinculada al Servicio de Atención Residencial, pero no se informa en relación con la Prestación Vinculada de Garantía.

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo expuesto se extrae que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha incumplido la obligación legal de remitir a esta institución, en el plazo establecido para ello, un informe detallado sobre los hechos expuestos en la queja. Ello nos ha impedido conocer una

información fundamental como es el puesto que ocupa la persona en situación de dependencia en la lista de espera de los centros por los que mostró su preferencia e, incluso, si alguno de ellos, tal y como manifestó el interesado, han dejado de tener plazas públicas.

Por otro lado, preguntamos expresamente a la Conselleria si había ofertado la Prestación Vinculada de Garantía y que nos explicase, en caso de que no se hubiese ofertado, los criterios para no hacerlo.

La falta de respuesta de la Administración nos obliga a resolver la queja con la información que obra en el expediente, habiendo quedado acreditado que la solicitud inicial de dependencia, hoy sin concluir, fue presentada el 14/03/2023. Por lo tanto, la Administración ha incumplido los siguientes preceptos:

En relación con el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que establece el procedimiento para el reconocimiento del grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas:

- El plazo máximo de 3 meses desde la fecha de la resolución de grado (20/11/2023) en el que ha de dictarse y notificarse la resolución aprobatoria del PIA (artículo 15.5 del Decreto 62/2017).
- La oferta, como medida sustitutiva de la plaza pública, de la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio residencia de garantía;

En relación con 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.
- La obligatoriedad de los términos y plazos establecidos en la Leyes.

En consecuencia, 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 al acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

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, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de remitir a esta institución, en los plazos establecidos para ello, un informe detallado sobre los hechos expuestos en la queja.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para eliminar la anomalía en la tramitación de los expedientes.
3. **SUGERIMOS** que, dada la falta de plazas públicas adecuadas, se oferte a la persona dependiente la posibilidad de percibir una Prestación Vinculada de Garantía y que se explique adecuada y suficientemente este recurso y el cálculo del importe de la citada prestación.
4. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud inicial de reconocimiento de la situación de dependencia (el 14/03/2023), proceda, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución aprobatoria del PIA de la persona dependiente.
5. **SUGERIMOS** que la resolución PIA incluya, de conformidad con lo previsto en el artículo 16 del Decreto 62/2017, los efectos retroactivos que pudiesen corresponder a la persona dependiente.

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