

"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 2503749
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 30/09/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503749. En él, se formulaba una queja por dos cuestiones distintas:

- Por un lado, se planteaba que no había recibido respuesta expresa a la solicitud de ampliación del Programa Individual de Atención (PIA), presentada el 26/10/2023, en la que instaba al reconocimiento de la Prestación Vinculada al Servicio de Prevención y Promoción.
- Por otro, que no se había adecuado la prestación económica de dependencia que tiene reconocida la persona interesada (Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar) al nuevo grado 2 que le fue reconocido por Resolución de 05/03/2025.

Por ello, el 17/10/2025 solicitamos a la Administración autonómica competente que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, recibido en esta institución fuera del plazo establecido a tal efecto en la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, la Conselleria manifestó que, con fecha 1 de diciembre de 2025, se había resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención para actualizar la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que tenía reconocida al grado 2 de dependencia, reconocido en resolución del 5 de marzo de 2025, con una cuantía mensual de 315,90 euros y fecha de efectos desde el día 5 de marzo de 2025 y que constaba orden de pago de fecha 16/12/2025, sin incidencias.

En relación con la primera de las cuestiones, sin embargo, la Conselleria nos comunicaba que aún no se había emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención (PIA), pero que también constaba en el expediente que la persona en situación de dependencia había presentado, con fecha 15 de julio de 2025, una solicitud de nuevas preferencias, instando al reconocimiento de un servicio de atención residencial sobre la que aún no se había emitido la correspondiente resolución y que, por otro lado, con fecha 16 de julio de 2025, se había recibido una reclamación de la interesada por la demora en el reconocimiento de la prestación económica vinculada al servicio de prevención y promoción, reclamación que había sido etiquetada como una solicitud de retroactividad debido a que la solicitud de nuevas preferencias de servicio de atención residencial presentada con fecha 15 de julio de 2025, no permitía que la solicitud inicial de esta prestación pudiera ser tramitada ya como reconocimiento de un nuevo PIA.

Por ello, con fecha 13/02/2026, consideramos oportuno realizar una nueva petición de informe a la Administración para que nos informara de la tramitación de estas dos nuevas solicitudes que desconocíamos.

En informe de fecha 13/03/2026 la Conselleria nos indicó que aún no se había resuelto la solicitud de nuevas preferencias de fecha 15/07/2025, en la que la persona interesada instaba al reconocimiento del servicio de atención residencial. En este sentido, se señaló 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 Programa Individual de Atención.

Sobre la lista de espera en los centros residenciales por los que la interesada mostró su preferencia, se indicó que ocupaba los siguientes puestos en las respectivas listas de espera:

- RESIDENCIA PARA PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES BALICA: Ocupa la posición nº 24 en lista de espera (Tiene 22 personas con mayor antigüedad y 1 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia).
- RESIDENCIA P.M.D. SAN RAFAEL ENGUERA: Ocupa la posición nº 61 en lista de espera (Tiene 58 personas con mayor antigüedad y 2 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia).
- RESIDENCIA P.M.D. SAN JOAQUIN IBI: Ocupa la posición nº 55 en lista de espera (Tiene 54 personas con mayor antigüedad y 0 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia).

El informe señalaba que los dos primeros centros están ubicados en la provincia de Valencia, mientras que el tercero es de la provincia de Alicante y que, por tanto, en relación a las personas que solicitan cualquier residencia para personas mayores en la provincia de Valencia, ocupa la posición nº 370 en la lista de espera (Tiene 300 personas con mayor antigüedad y 69 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia).

Y en relación a las personas que solicitan cualquier residencia para personas mayores en la provincia de Alicante, ocupa la posición nº 123 en la lista de espera (tiene 94 personas con mayor antigüedad y 28 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia).

Por otro lado, la Conselleria señaló que no constaba en el expediente que se le hubiese ofertado la Prestación Vinculada de Garantía.

En cuanto a la solicitud de retroactividad que deberá resolver, si procede, sobre el reconocimiento de efectos retroactivos de la prestación económica vinculada al servicio de prevención y promoción, la Conselleria manifestó que se encontraba en el departamento competente que procedería a resolver según orden cronológico de entrada de expedientes completos.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante escrito de fecha 31/03/2026 en el que manifestó, sustancialmente, que los datos ofrecidos sobre las listas de espera en los centros solicitados hacían prever que el acceso a una plaza residencial pública se demorara bastante en el tiempo y, por ello, manifestaba que se había ofrecido poca información en relación con la fecha en la que se ofertaría la alternativa de la Prestación Vinculada de Garantía.

2 Conclusiones de la investigación

Tras todo lo actuado, concluimos que, transcurrido el plazo establecido para ello, no se ha resuelto ninguno de los dos procedimientos que se encuentran en trámite actualmente:

1. La solicitud de nuevas preferencias, que la persona en situación de dependencia realizó el 15/07/2025, en la que instó al reconocimiento del Servicio de Atención Residencial. En relación con esta solicitud, debe destacarse que tampoco se le ha ofertado la Prestación vinculada de Garantía, sustitutiva de la plaza pública solicitada.
2. El procedimiento de retroactividad, iniciado a solicitud de la interesada, con fecha 16/07/2025 y derivado de la falta de resolución de la solicitud de ampliación del PIA que realizó el 26/10/2023 y del que nunca obtuvo resolución.

Tal y como manifestó la autora de la queja en su escrito de alegaciones, no se han justificado a esta institución los criterios por los que no ha sido ofertada la Prestación Vinculada de Garantía, ni se ha indicado cuándo se ofertará.

En consecuencia, concluimos que la Administración autonómica competente 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 15/07/2025.
- 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.
- En relación con la solicitud de retroactividad, se ha incumplido el plazo máximo de 3 meses para dictar y notificar la resolución en aquellos casos en los que la norma reguladora del procedimiento no establece el plazo máximo.
- 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.

3 Consideraciones a la Administración

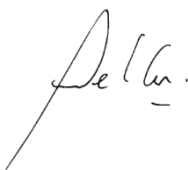
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de remitir a esta institución, en los plazos establecidos para ello, un informe detallado y razonado sobre los hechos expuestos en la queja.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **SUGERIMOS** que oferte a la persona en situación de dependencia la Prestación Vinculada de Garantía, regulada en el artículo 34 del Decreto 62/2017 y que, tanto la oferta como la renuncia, en su caso, se haga en documento incorporado al expediente y firmado por la persona en situación de dependencia o su representante.
4. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde que se registró la solicitud (el 15/07/2025), 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.
5. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.
6. **SUGERIMOS** que emita y notifique la resolución del procedimiento de retroactividad que se inició por solicitud de 16/07/2025.

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