

"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** 2503894  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora revisión PIA. Servicio de Atención Residencial.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 13/10/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503894, en el que se nos comunicaba que la persona interesada tenía reconocida una situación de dependencia en grado 1 y, ante su agravamiento, solicitaron revisión de dicho grado el 03/10/2022 y se resolvió el 05/04/2023 con un grado 2 de dependencia.

Desde el 14/04/2023 vive en una residencia privada con un elevado coste económico, por lo que el 22/05/2023 solicitaron nuevas preferencias en su PIA, manifestando su voluntad de acceder a una plaza pública de servicio de atención residencial (SAR).

No se les ha asignado una plaza pública y tampoco se les ha ofertado una prestación económica vinculada al SAR de Garantía, a pesar de que habían transcurrido más de 28 meses desde la solicitud del SAR, tiempo suficiente para que la Conselleria comprobara si hay disponibilidad o no de estas plazas.

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

En su informe, recibido en esta institución después de que la Conselleria solicitara la ampliación del plazo inicialmente otorgado para su emisión, esa Administración exponía lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de D.<sup>a</sup> (...), con fecha 22 de mayo de 2023, presentó una solicitud de nuevas preferencias instando al reconocimiento de un servicio de atención residencial en lugar de la prestación económica 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 PVS 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 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.

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.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si estimaba oportuno realizar alegaciones.

## 2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado se extrae que 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**:
  - o El plazo máximo de 6 meses desde la fecha de la solicitud de revisión del grado de dependencia en el que ha de dictarse y notificarse la resolución aprobatoria del PIA.
  - o La regulación de la Prestación Vinculada de Garantía, según la cual, en el caso 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, se ofertará a la persona usuaria, como medida sustitutiva de la plaza pública, la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio residencial; prestación que, a la fecha del informe de la Administración, no constaba ofertada.
- En relación con la **Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**:
  - o La obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
  - o La obligación de acatar los términos y plazos establecidos en la Leyes.

En consecuencia, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. 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.

### 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 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.
2. **SUGERIMOS** que, dada la falta de plazas públicas, 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.
3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud de revisión de la situación de dependencia con nuevas preferencias (el 22/05/2023), proceda, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución aprobatoria del PIA de la persona dependiente.
4. **SUGERIMOS** que la resolución PIA incluya 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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana