

"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 2503948
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 16/10/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, en fecha 25/05/2023, presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia, siéndole reconocido un grado 3 mediante resolución de fecha 30/11/2023.

Del mismo modo, se nos comunicaba que, el 14/12/2023, la persona interesada presentó una solicitud de nuevas preferencias instando el servicio de atención residencial y no se había resuelto la misma.

Después de admitir la queja a trámite solicitamos a la entonces Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos remitiera un informe sobre este asunto.

Tras solicitar una ampliación de plazo recibimos el informe de la Conselleria, en el que nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 25 de mayo de 2023, presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia, con fecha de 30 de noviembre de 2023 se le reconoció un grado 3 de dependencia y, con fecha 1 de diciembre de 2024, se resolvió 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 a este grado 3, con una cuantía mensual de 455,40 euros y fecha de efectos desde el día 26 de noviembre de 2023.

Sobre esta prestación, se informa que en las bases de datos de esta Conselleria consta, con fecha de 16 de diciembre de 2024, una orden de pago en concepto de atrasos y una orden de pago mensual por importe de 455,40 euros que se ha prolongado hasta la actualidad sin que, a fecha de elaboración de este informe, tengamos conocimiento de que se haya producido ninguna incidencia o devolución.

Por otra parte, la persona interesada presentó con fecha 14 de diciembre de 2023 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.

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.

En respuesta a su solicitud se informa sobre la lista de espera en los centros residenciales por los que la interesada ha mostrado su preferencia (a fecha 22 de diciembre de 2025). No obstante, cabe advertir que la posición en la lista puede variar en el caso de que existan solicitudes de otros interesados presentadas antes del 14 de diciembre de 2023 que no hayan sido grabadas y/o completadas aún en la aplicación informática «ADA» por los servicios sociales de las entidades locales correspondientes:

- RESIDENCIA P.M.D. SAVIA PICASSENT: Ocupa la posición nº 28 en lista de espera (tiene 21 personas con mayor antigüedad y 6 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia).
- RESIDENCIA P.M.D. SAN RAMÓN SENIOR DE PICASSENT: Ocupa la posición nº 27 en lista de espera (tiene 19 personas con mayor antigüedad y 7 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia).
- RESIDENCIA P.M.D. SAVIA ALCÀSSER: Ocupa la posición nº 35 en lista de espera (tiene 27 personas con mayor antigüedad y 7 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia).

Complementariamente hay que tener en cuenta que en la lista de espera de una plaza pública residencial en cualquier centro de la provincia de Valencia –entre los que se incluyen los tres centros indicados– existen 75 personas dependientes con mayor antigüedad que D. (...), y 89 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia, además de las personas que requieren plaza residencial a través del procedimiento de «Asignación de Plazas Sociales de Residencia para Personas Mayores No Dependientes».

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 del informe a la persona interesada por si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

2 Conclusiones de la investigación

De la documentación obrante en el expediente se desprende que:

- En fecha 25/05/2023, la persona interesada presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia.
- En fecha 30/11/2023 le reconocieron un grado 3.
- En fecha 14/12/2023, presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando el servicio de atención residencial.
- En fecha 01/12/2023 se resolvió la revisión del PIA de la persona interesada para actualizar la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que tenía reconocida al nuevo grado 3.
- En fecha 16/12/2024 constaba una orden de pago en concepto de atrasos y una orden de pago mensual.
- No se había resuelto la solicitud de nuevas preferencias, instando el reconocimiento de un servicio de atención residencial.
- No le han ofertado a la persona interesada la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial.

En ese sentido y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

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 el nuevo PIA de la persona interesada.

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 han 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 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).
- Cuantos **derechos tiene reconocidos** por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de 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, FAMILIA E INFANCIA:

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 ofrezca a la persona interesada, si no lo ha realizado, la posibilidad de percibir una prestación económica de garantía vinculada al servicio de atención residencial.
5. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del nuevo programa individual de atención, de la persona interesada.

6. SUGERIMOS que en la Resolución del PIA se incluyan 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