

"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 2504020

Materia Servicios sociales

Asunto Dependencia. Demora PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 21/10/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504020, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se manifestaba que en 2023 se solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia, y señalando como prestación la atención residencial en centro en el que ya estaba ingresada. A pesar de haberle reconocido el grado 2 de dependencia, no se le ha adjudicado plaza pública en residencia, ni se le ha informado sobre la lista de espera, y tampoco se le ha abonado ninguna cantidad para el pago de la residencia en la que está ingresada.

Por ello, el 31/10/2025 solicitamos a la Conselleria competente (Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda) que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto, plazo que ampliamos un mes a la vista de la solicitud de la Conselleria de fecha 23/11/2025.

El 20/01/2026, fuera del plazo concedido, recibimos informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en el que, en resumen, exponía:

- Que según consta en el expediente a nombre de ... el 18 de abril de 2023 solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia, y aunque se le reconoció GRADO 2 por resolución de 18 de mayo de 2023, aún no se ha resuelto el Programa Individual de Atención (PIA) que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.
- Constando en su expediente de dependencia como preferencia el servicio de atención residencial, 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.
- En el momento de elaborar este informe no consta en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» que se haya ofertado la Prestación Vinculada de Garantía.

- Se informa sobre la lista de espera en los centros residenciales por los que la interesada ha mostrado su preferencia. 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 18 de abril 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. LA SALETA EL PUIG: Ocupa la posición nº 32 en lista de espera (Tiene 20 personas con mayor antigüedad y 11 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia).
 - RESIDENCIA PARA PERSONAS MAYORES BALLE SOL PATA CONA: Ocupa la posición nº 38 en lista de espera (Tiene 23 personas con mayor antigüedad y 14 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia).
 - RESIDENCIA PARA PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES BALLE SOL SERRERIA: Ocupa la posición nº 40 en lista de espera (Tiene 29 personas con mayor antigüedad y 10 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia).
 - Ocupa la posición 135 de la lista de espera para cualquier residencia para personas mayores de la provincia de Valencia, con el siguiente desglose, hay 37 personas que solicitan cualquier centro de la provincia con mayor antigüedad y 97 personas con trámite de urgencia y solicitud posterior que solicitan cualquier centro de la provincia.
- 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 la información a la persona titular para que presentara escrito de alegaciones. En su escrito, formulaba algunas preguntas en relación con la Prestación Vinculada de Garantía, aunque no especificaba si ésta se le había ofrecido.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubieran afectado los derechos de las personas en situación de dependencia.

De la documentación obrante en el expediente, se comprueba que la Conselleria no ha resuelto todavía sobre el Programa Individual de Atención de la persona titular, a pesar de que tiene reconocido el grado II desde el 18/05/2023, y tampoco se había ofertado a ésta, en el momento de la remisión del informe, la Prestación Vinculada de Garantía más de dos años después del reconocimiento de la situación de dependencia, ante la imposibilidad de acceder a una plaza en residencia pública, tal como dispone 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.

Si bien en las normas aplicables no se establece plazo alguno para que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia oferte la citada prestación vinculada de garantía, entendemos que la citada oferta debería producirse dentro del plazo previsto para la aprobación o revisión del Programa

Individual de Atención, y una vez comprobado que no se dispone de plaza pública residencial adecuada en un radio de 20 km respecto al domicilio de la persona en situación de dependencia.

Hemos sugerido en múltiples ocasiones a esa Administración que, en los casos en los que proceda, oferte la Prestación Vinculada de Garantía, explicando detalladamente la prestación y el cálculo de su cuantía, y consideramos que tanto la oferta, como la aceptación o la renuncia deben realizarse por escrito y quedar documentadas en el expediente, firmadas por la persona en situación de dependencia o su representante legal, en la forma prevista en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

De todo lo actuado, concluimos que se han producido los siguientes incumplimientos:

Con relación al 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:

- El plazo de 6 meses para resolver la resolución de aprobación del PIA desde la solicitud de la persona titular.
- No se ha ofertado una prestación vinculada de garantía.

Con relación a la Ley 39/2015, 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 (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Se han incumplido los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la Ley 39/2015).

Por ello, concluimos que la Administración ha vulnerado los derechos de la persona titular de la queja. 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.

Como se viene insistiendo desde esta institución en las resoluciones derivadas de las demoras en la tramitación de los expedientes de dependencia, la inactividad por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia supone una conculcación de derechos de aquellas personas más vulnerables a las cuales precisamente la Administración debería, prioritariamente, proteger. Así lo recoge, efectivamente, la ley que regula el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

El incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene para con la ciudadanía constituyen 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 reconocimiento de los servicios y prestaciones a que tienen derecho las personas en situación de dependencia están orientadas a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, cuyo objetivo final es facilitar su permanencia en su medio habitual siempre a través 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.

Finalmente, debemos hacer referencia a la conducta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en la tramitación de la queja.

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece lo siguiente:

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

- a) No se facilite la información o la documentación solicitada (...).

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia remitió en informe solicitado fuera del plazo establecido, y ampliado posteriormente.

Si la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

- 1. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de facilitar al Síndic de Greuges el acceso a los expedientes, los datos, los informes y cuanta documentación les sea solicitada para el esclarecimiento de los hechos sobre los que se está indagando, de acuerdo con lo previsto en el artículo 37 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

2. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de aprobar el PIA de las personas en situación de dependencia en los plazos establecidos.
3. **RECOMENDAMOS** una mayor transparencia en los criterios y plazos para ofertar la prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía, ajustando la misma a los requisitos establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
4. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del Programa Individual de Atención de la persona titular, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación de atención residencial, o en caso de no disponer de plaza pública, se ofrezca a la persona interesada la prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía, por si fuera de su interés, reconociendo 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