

"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 2504125
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 28/10/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504125, en el que se recogía la queja por la demora de la Administración autonómica competente en resolver la solicitud de nuevas preferencias en el programa individual de atención, presentadas el 21/12/2023.

Según indican en su queja, la persona percibía la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y solicitó, el 21/12/2023, el servicio de atención residencial en lugar de la prestación que venía percibiendo.

Una vez formulada dicha solicitud, y debido a un mayor deterioro en su estado de salud, la persona ingresó, en 2024, en un centro residencial de manera privada y siendo costeadó íntegramente por la familia.

Indicaba también en su queja que los servicios sociales municipales habían realizado el trámite de urgencia para centro residencial, habiéndose desestimado por parte de esa Conselleria.

Por ello, el 09/12/2025 nos dirigimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia para que, en el plazo de un mes, nos informara sobre este asunto.

Recibimos el informe de la Conselleria el 21/01/2026. En él se informaba, en resumen, que:

- No había resuelto la solicitud de servicio de atención residencial, estando la Administración analizando la priorización de centros solicitado.
- La persona se encontraba en los puestos 22, 21 y 17 de la lista de espera de los centros solicitados.
- No se le había ofrecido a la persona ninguna alternativa ante la situación de lista de espera existente.
- La tramitación realizada de urgencia por los sociales municipales el 21/03/2025 fue desestimada por la Conselleria el 29/07/2025 al no aportar en plazo documentación acreditativa del motivo de urgencia seleccionado. No aportaban resolución al respecto de dicha desestimación, indicando expresamente que: «La desestimación no es objeto de resolución administrativa, queda reflejado en el expediente su aceptación o rechazo»

Trasladamos la información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, como así hizo informándonos que los servicios sociales, no habían recibido comunicación ni requerimiento

alguno. También nos indicó que, el 30/01/2025, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia ofreció una prestación vinculada al servicio de garantía, mediante correo electrónico, prestación que ha sido aceptada.

Adjuntaba la interesada el correo electrónico recibido, en el cual informaban de la cuantía a percibir, así como del enlace y modo de tramitación de los derechos económicos pendientes y su tramitación, derivados del tiempo de demora en la resolución del servicio de atención residencial solicitado.

Desde esta institución hemos sugerido en múltiples ocasiones a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que la oferta de la Prestación Vinculada de Garantía se realizara de manera totalmente garantista para la persona interesada, explicando detalladamente en qué consiste la prestación y el cálculo de su cuantía. 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.

Si bien en la propuesta de la Prestación Vinculada de Garantía, en este caso, se han atendido algunas de las sugerencias efectuadas anteriormente por esta Defensoría en cuanto a la explicación de la prestación, importes y los pasos a seguir, **dicho ofrecimiento no se ha realizado conforme a la Ley 39/2015**, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, **ya que el correo electrónico no constituye un medio válido para efectuar notificaciones o comunicaciones formales** que requieran las garantías previstas en dicha norma.

Por tal motivo, debemos insistir a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en la implantación de un procedimiento en la tramitación de la Prestación Vinculada de Garantía conforme a la Ley 39/2015, empleando exclusivamente los medios previstos en dicha norma y garantizando en todo momento las exigencias de validez, eficacia y seguridad jurídica que requiere el procedimiento administrativo.

Dado que la persona ha manifestado su acuerdo con la prestación ofrecida y ha solicitado el cierre, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

No obstante, le recordamos que puede dirigirse nuevamente a esta institución si, transcurridos 3 meses desde la solicitud de los derechos económicos pendientes, no recibiera resolución.

Además, dado el tiempo transcurrido desde la solicitud (21/12/2023), se recuerda a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia la obligación legal de dictar resolución expresa y notificarla dentro del plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana