

"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 2504213
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 04/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504213, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular de la queja de 89 años.

En el escrito se manifestaba que tiene reconocido un grado 2 de dependencia desde el 02/11/2020, y posteriormente, el 15/01/2021 se aprobó el PIA reconociendo la prestación económica para el entorno familiar.

A raíz del agravamiento de la situación de la persona titular, ésta ingresó en residencia el 17/11/2021, presentando solicitud de nuevas preferencias (atención residencial), en 2022. Sin embargo, hasta el momento no se ha resuelto nuevo PIA, y el pago de la residencia supone un gran esfuerzo la atención de sus necesidades.

Por ello, el 03/12/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

Finalmente, el 21/01/2026 recibimos, fuera del plazo otorgado, el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en el que, en resumen, exponía:

- Que la persona titular con fecha 22 de julio de 2022 presentó solicitud de nuevas preferencias, solicitando servicio de atención residencial, pero 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, 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.
- Se informa sobre la lista de espera en el centro residencial por el 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 22 de julio de 2022 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 16 en lista de espera (Tiene 3 personas con mayor antigüedad y 12 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia).
- Por otra parte, con relación a las personas que solicitan cualquier residencia para personas mayores en la provincia de Valencia, ocupa la posición nº 129 en la lista de espera (Tiene 19 personas con mayor antigüedad y 109 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia).
- En el expediente consta una diligencia de 16 de mayo de 2025 en la que se deja constancia de que dada la inexistencia de plaza disponible en los centros solicitados por la persona interesada, se le ofrece telefónicamente una prestación económica vinculada al servicio de atención residencia de garantía, tal y como prevé 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 pero la persona que atiende la llamada (su hijo) manifiesta que no acepta la misma y solicita continuar en la lista de espera.
- 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 alegaciones. Sin embargo, no ha presentado ninguna.

2 Conclusiones de la investigación

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

De la documentación obrante en el expediente, se comprueba que la Conselleria no ha resuelto todavía sobre la solicitud de nuevas preferencias presentada el 22/07/2022, en la que instaba el reconocimiento del servicio de atención residencial.

Por otra parte, la Conselleria informa de la existencia en el expediente de una diligencia de 16/05/2025 en la que consta que se ofreció telefónicamente una prestación económica vinculada al servicio de atención residencia de garantía, y que ésta se rechazó.

Hemos sugerido en múltiples ocasiones a esa Administración que, en los casos y en los plazos en los que procede, 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.

Así lo hemos sugerido también en alguna ocasión a la Administración, quien, en el curso de la queja número [202203453](#), aceptó nuestra recomendación de arbitrar un procedimiento más garantista en el proceso de asignación y/ o renuncia de los servicios o prestaciones ofertadas.

De la información obrante en el expediente, podemos concluir que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia 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 la persona titular.

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 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 la situación de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.

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 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 mala 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:

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

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

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia remitió la información solicitada el 03/12/2025, incumplándose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

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** que se extrae del artículo 37 de la Ley reguladora del Síndic de Greuges, en lo relativo a la obligación de todos los poderes públicos de facilitar 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.
2. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **RECOMENDAMOS** que, tanto la oferta como la renuncia de la Prestación Vinculada de Garantía se haga en documento incorporado al expediente y firmado por la persona en situación de dependencia o su representante.
4. **SUGERIMOS** que se oferte de nuevo y por escrito la Prestación Vinculada de Garantía, explicando detalladamente la prestación y el cálculo de su cuantía, para que, en su caso, pueda valorar su aceptación, que también deberá realizarse por escrito.
5. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido, proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación de atención residencial, o en su caso, a la prestación vinculada de garantía.
6. **SUGERIMOS** que la Resolución PIA incluya 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