

"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 2504330
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 11/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504330, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se manifestaba que se le reconoció un grado 2 de dependencia mediante resolución de 30/08/2023, y habiendo señalado como primera preferencia la atención residencial. Actualmente está ingresada en centro residencial, pero hasta el momento no se ha aprobado su PIA, por lo que no está percibiendo ninguna de las prestaciones a las que tendría derecho.

Por ello, el 17/11/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto, plazo que ampliamos un mes mediante resolución de 16/12/2025 a petición de la Conselleria.

En su informe, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia exponía, en resumen:

- Constando en su expediente de dependencia como preferencia el Servicio de Atención Residencial, se informa 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.
- 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.
- 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 21 de enero de 2026). 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 7 de julio 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 36 en lista de espera (Tiene 25 personas con mayor antigüedad y 10 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia).
 - RESIDENCIA P.M.D. LA SALETA CAMPOLIVAR: Ocupa la posición nº 24 en lista de espera (Tiene 17 personas con mayor antigüedad y 6 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia).

- RESIDENCIA P.M.D. SAVIA SAN ANTONIO DE BENAGEBER: Ocupa la posición nº 11 en lista de espera (Tiene 7 personas con mayor antigüedad y 3 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia).

- 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–, ... ocupa la posición nº 157 en la lista de espera, ya que hay 50 personas dependientes con mayor antigüedad y 106 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia. Además, hay que tener también en cuenta a las personas que requieren plaza residencial a través del procedimiento de «Asignación de Plazas Sociales de Residencia para Personas Mayores No Dependientes».

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su escrito, ésta nos informaba que había aceptado la prestación vinculada de garantía, ofertada por la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubieran afectado los derechos de la persona titular.

Tal como hemos citado, tras la apertura del expediente de queja la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia ha ofrecido a la persona titular la prestación vinculada de garantía más de dos años después del reconocimiento de la situación de dependencia, y 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 el presente caso, tanto la oferta como la aceptación de ésta se han producido a través de correo electrónico, mecanismo que, siendo más garantista que las llamadas telefónicas que se producen en ocasiones, no es acorde con lo previsto 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:

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:

- El plazo de 6 meses para resolver la resolución de aprobación del PIA desde la solicitud de la persona interesada.

En relación con el procedimiento administrativo:

- 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).

En consecuencia, 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 situación de dependencia y acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

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.

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 aprobar el PIA de las personas en situación de dependencia en los plazos establecidos.
2. **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.
3. **SUGERIMOS** que, una vez aceptada la propuesta de Prestación Vinculada de Garantía por la persona titular, proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del Programa Individual de Atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la citada prestación.

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