

"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** 2504342  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora en revisión de 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 2504342, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se manifestaba que la persona titular tiene reconocido un grado 2 de dependencia, habiendo presentado el 31/01/2024 solicitud de nuevas preferencias (atención residencial), sin que hasta el momento se haya resuelto dicha petición.

Por otra parte, y a la vista del agravamiento de su salud, el 07/05/2025 solicitó la revisión de grado de dependencia, pero ni siquiera ha sido valorada.

Por ello, el 12/11/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de La Nucía que en el plazo de un mes nos informara sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento de La Nucía exponía, en resumen:

- La titular inició el trámite de la solicitud inicial de Dependencia en el municipio de Alicante el 24/02/2022, donde tenía su residencia habitual, solicitando como preferencias el servicio de ayuda a domicilio. El 10/03/2023 se procede a la valoración y se emite la Resolución de valoración con un Grado 2 el 10/01/2023. Posteriormente el 24/02/2023 obtiene la Resolución PIA (Programa Individualizado de Atención) donde se inicia la prestación del servicio solicitado.
- El 31/01/2024 se registra la petición de, por un lado, una revisión de grado de dependencia y por otro lado, se solicitan nuevas preferencias pidiendo un cambio de recurso de servicio de ayuda a domicilio a servicio de atención residencial. En este caso, se seleccionaron hasta 3 residencias concretas en el formulario. Estas nuevas preferencias son comprobadas en el aplicativo por parte de la GVA el 14/04/2025.
- Actualmente se encuentra esperando resolución PIA de la plaza residencial.
- Así mismo, el 17/04/2024 obtiene nueva resolución tras su valoración de revisión de grado y se le resuelve de nuevo Grado 2.

- El 23/10/2024 la titular se traslada a residir a este municipio, donde reside su único hijo, a un apartamento de alquiler, y comunica el nuevo empadronamiento para el traslado del expediente.
- El 07/05/2025 se solicita en este departamento nueva revisión de grado y el servicio de menjar a casa que se ofrece a nivel municipal, éste último recurso es resuelto de forma FAVORABLE y con fecha de alta e inicio del servicio el 06/06/25. En ese momento, Dña. (...) vive sola, mantiene cierto nivel de autonomía y continúa recibiendo el servicio de ayuda a domicilio de lunes a viernes como apoyo. Tiene supervisión diaria de su hijo, que vive en un apartamento muy cercano, pero se vale por sí misma, camina con ayuda de un andador y recepciona la comida a diario del servicio de menjar a casa.
- La persona titular ha sido valorada el 28/11/2025.
- En entrevista mantenida con su hijo, éste señala que la titular ha sufrido en las últimas semanas 2 caídas que le han provocado un estado de empeoramiento de salud y por tanto, la necesidad de tener que prestarle más apoyo de lo habitual, teniendo en cuenta que su único apoyo y familiar cercano es su hijo y se encuentra desbordado por la situación, ya que debe compatibilizar sus cuidados con el trabajo, a tal fin se ha puesto en marcha desde este servicio, la concesión de prestaciones profesionales (como el servicio de menjar a casa) o las prestaciones de información, orientación y asesoramiento al respecto.
- La resolución de las plazas públicas de atención residencial es competencia de la Conselleria y por la parte interesada, sólo han seleccionado 3 residencias, informamos que inicie el trámite habilitado para saber en qué posición de lista de espera se encuentra la titular en las residencias seleccionadas, antes que tomar la decisión de cambiar de nuevo las preferencias y seleccionar servicio de atención residencial en cualquier plaza de la Provincia de Alicante, dado que ello supondría ralentizar más todavía y retrasar la resolución del expediente.
- Desde este Departamento se ha informado y atendido al guardador de la titular sobre todas las cuestiones relacionadas con el procedimiento de la dependencia, así como se han ofrecido otras alternativas acordes que puedan apoyarle en la atención de su madre y poder compatibilizar con su vida laboral y personal, como podría ser el servicio de centro de día o la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial. Sin embargo, la preferencia prioritaria es la obtención de plaza pública residencial, a fin de que pueda tener cubiertas todas sus necesidades básicas y tener el apoyo que necesitan ambos.
- Se han adjuntado al expediente de dependencia los últimos informes médicos de ingreso y alta hospitalaria a su expediente de dependencia para ampliar la información.

Por su parte, la Conselleria exponía, en resumen:

- Se está a la espera de que sea emitida resolución por la que se confirma o modifica el grado reconocido, y en su caso se procederá a la revisión del Programa Individual de Atención.

- Constando en su expediente de dependencia como nueva 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. Asimismo, cabe señalar que en el expediente consta una diligencia de 11 de agosto 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 residencial 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 los informes a la persona interesada para que presentara escrito de alegaciones. En sus escritos, ésta señalaba varias inexactitudes en el informe municipal, pues tras las caídas de su madre, ésta no puede valerse por sí misma, y su hijo, guardador de hecho, se encuentra de baja por trastorno depresivo grave, provocado por el colapso del cuidado, por lo que tiene una incapacidad médica total para asumir el cuidado.

Señala la persona interesada que, tras los ingresos hospitalarios de su madre, la propia Gerencia del Hospital reconoce que su caso debe resolverse con la mayor brevedad posible, señalando que el área de trabajo social del hospital había contactado con la Conselleria de Servicios Sociales, instando a que se resuelva la necesidad de plaza residencial para su madre.

Por otra parte, señala que la única constancia de su supuesta negativa a la prestación vinculada de garantía es una anotación de llamada telefónica, sin que haya recibido notificación, resolución o propuesta formal y escrita de dicha prestación.

## **2 Conclusiones de la investigación**

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

De la documentación obrante en el expediente, se comprueba que, tras la solicitud de revisión de grado de dependencia de 07/05/2025, la valoración por los servicios sociales municipales se realizó el 28/11/2025.

Por su parte, la Conselleria todavía no ha resuelto sobre la revisión de grado, y tampoco sobre la solicitud de nuevas preferencias de fecha 31/01/2024, en la que la persona titular instaba el reconocimiento del Servicio de Atención Residencial, aun a pesar de los informes médicos aportados al expediente, y de la comunicación con el área de trabajo social del Hospital Marina

Baixa de la Vila Joiosa, que manifestó la urgencia de asignar a la persona titular una plaza residencial.

Existe, además, una discrepancia entre lo informado por la Administración (quien señaló que en el expediente constaba el rechazo, por el hijo de la persona en situación de dependencia, a la Prestación Vinculada de Garantía que fue ofertada telefónicamente) y lo alegado por la persona interesada (quien ha manifestado que es falso). La llamada telefónica existió (lo manifiesta así también el interesado). Lo que no podemos conocer es el contenido de ésta.

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

Por todo ello, 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 3 meses establecido para dictar y notificar la resolución de revisión de grado desde la presentación de la solicitud (artículo 11.4 del Decreto 62/2017 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 revisión 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.

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 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:

#### **AL AYUNTAMIENTO DE LA NUCIA:**

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de realizar las valoraciones del grado de dependencia de la ciudadanía en los plazos establecidos.

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:**

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver las solicitudes de revisión de grado de dependencia y revisión de PIA en los plazos establecidos.
2. **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.
3. **SUGERIMOS** que, recibido el Dictamen Técnico de los Servicios sociales, emita la Resolución de revisión de la situación de Dependencia.
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 desde la solicitud de nuevas preferencias de fecha 31/01/2024, proceda a emitir y notificar a la persona en situación de dependencia la correspondiente Resolución de revisión del PIA, teniendo en cuenta las circunstancias personales y familiares de la persona titular, que requieren la atención residencial.

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana