

"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 2504485
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 19/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504485, en el que se recogía la queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver su solicitud de nuevas preferencias en el programa individual de atención, presentadas el 13/04/2023.

Según indicaba en su queja:

- El 22/04/2021 la persona presentó solicitud de nuevas preferencias en su programa individual de atención, optando por el servicio de atención residencial y, ante la falta de plazas, la Conselleria le concedió el 01/05/2022 una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, eliminando la solicitud de servicio de atención residencial de la lista de espera.
- Con posterioridad a dicha prestación, solicitó de nuevo, el 13/04/2023, el servicio de atención residencial, sin obtener resolución respecto a dichas preferencias, motivo por el cual, en mayo de 2025 presentó reclamación.
- La Administración autonómica, en respuesta a dicha reclamación, le indicó que debía solicitar el servicio de atención residencial, algo que ya había solicitado en 2023.

Por ello, el 02/12/2025 nos dirigimos a la Administración para que, en el plazo de un mes, nos informara sobre este asunto y nos remitiera copia de la respuesta dada a la reclamación presentada.

La Conselleria, tras solicitar ampliación de plazo, no ha remitido el informe el 02/02/2026. En él consta expresamente:

Constando en su expediente de dependencia como nueva preferencia el **servicio de atención residencial**, le informamos 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 Programa Individual de Atención.

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. No obstante, cabe advertir que la posición en la lista puede variar en el caso de que existan solicitudes de otras personas interesadas presentadas antes del 13 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.

En cuanto a la reclamación presentada en mayo, la Conselleria instaba en su respuesta –ofrecida 4 meses después– a presentar una nueva solicitud de nuevas preferencias para acceder al servicio de atención residencial cuando ya lo había hecho hacía más de dos años.

(...) en fecha 22 de abril de 2021 tuvo entrada en esta Conselleria, documento de petición de nuevas preferencias solicitando la concesión del Servicio de Atención Residencial. Debido a la dificultad de concederle dicho servicio, en fecha 1 de mayo de 2022 se dictó Resolución por el órgano competente por la que se aprobó conceder a (...) la Prestación económica vinculada al Servicio de Atención Residencial de Garantía (...)

En este sentido, se comunica que cuando se presenta solicitud de nuevas preferencias y se concede una prestación o un servicio a una persona dependiente, automáticamente se cierra la solicitud. En su caso, al concederle el Servicio de Atención Residencial de Garantía, se cerró automáticamente la solicitud del Servicio de Atención Residencial.

Por tanto, en caso de querer solicitarlo nuevamente deberá presentar una nueva solicitud de nuevas preferencias (...)

2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos 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 interesada.

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 han incumplido la obligatoriedad de los términos y plazos establecidos en las leyes.

Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental:

- Se ha incumplido el plazo de 1 mes para dar respuesta a las quejas de la ciudadanía, así como la obligación de abordar el contenido planteado en la queja presentada en mayo de 2025.

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 presunta inactividad o mala actuación de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

Además, del contenido del informe recibido de la Conselleria, llama la atención a esta institución la contestación ofrecida por la Administración a la queja presentada por la persona pues, en ningún caso, responde a la cuestión planteada, centrándose en la solicitud de nuevas preferencias de fecha 22/04/2021, cuando la reclamación era relativa a las nuevas preferencias solicitadas en 13/04/2023. Tal es el error de la Administración en su respuesta que **insta a la persona a que presente una solicitud que ya había presentado más de dos años atrás.**

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 resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de responder a las reclamaciones de la ciudadanía en la forma y plazos establecidos en la normativa reguladora.
3. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para cumplir la legislación aplicable.

4. **SUGERIMOS** que, dado que se ha excedido ampliamente el plazo máximo establecido para la resolución de la solicitud de nuevas preferencias que la persona interesada realizó el 13/04/2023, proceda a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, resolviendo sobre su derecho al servicio solicitado.
5. **SUGERIMOS** que emita una respuesta a la cuestión realmente planteada en la queja que la persona presentó en mayo de 2025.

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