

"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 2504500
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora 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 2504500, en el que se nos comunicaba que la persona interesada, de 86 años, tiene reconocido un grado 3 de dependencia desde marzo de 2023 y, ante el agravamiento de su estado de salud, se solicitaron nuevas preferencias el 03/06/2024, manifestando su voluntad de obtener una plaza residencial pública. Sin embargo, después de más de 16 meses, seguía sin obtener el servicio de atención residencial y la situación de atención a la persona dependiente se agravaba. Además, no constaba que la Conselleria les haya ofrecido una prestación económica vinculada de garantía, por si fuera de su interés.

Por ello, el 20/11/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto. El 03/02/2026, fuera del plazo previsto para responder incluso atendiendo a la ampliación concedida, recibimos respuesta con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de D. (...), con fecha 30 de abril de 2024 presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando a reconocimiento un Servicio de Atención Residencial en lugar del Servicio de Ayuda a Domicilio que tiene reconocido; pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

Constando en su expediente de dependencia como 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 PIA.

No obstante, 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, recoge que en el supuesto que no se disponga de plaza pública residencial adecuada al grado de dependencia en un radio de 20 km respecto al domicilio de la persona en situación de dependencia, se ofertará a la persona usuaria, como medida sustitutiva de la plaza pública, la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía para aquellas plazas cuyo coste real cumpla con lo estipulado en el apartado segundo de este artículo según lo recogido en la modificación introducida por el artículo 5 del Decreto 102/2022, de 5 de agosto, del Consell. El importe de la citada prestación garantiza el acceso a un recurso de atención residencial en igualdad de condiciones económicas que los beneficiarios de una plaza pública o sostenida con fondos públicos, quedando garantizado al usuario para sus gastos personales las posibles pagas extraordinarias y el correspondiente "dinero de bolsillo".

En el momento de elaborar este informe no consta en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» que se haya ofertado esta prestación. La prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía se oferta a las personas usuarias como medida sustitutiva de la plaza pública (artículo 34.1 Decreto 62/2017), desde las Direcciones Territoriales se informa detalladamente de la alternativa de la PVS de garantía cuando no existe plaza disponible en los centros solicitados, indicándoles el importe de la prestación, la documentación a aportar para tramitar la misma y los centros acreditados para la dependencia; los interesados también pueden encontrar información en el correspondiente apartado de la página web de esta Conselleria.

En respuesta a su solicitud, a continuación se informa sobre la lista de espera en los centros residenciales por los que el interesado ha mostrado su preferencia (a fecha 28 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 30 de abril de 2024 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. SAVIA PAIPORTA: Ocupa la posición nº 42 en lista de espera (Tiene 38 personas con mayor antigüedad y 3 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia).
- RESIDENCIA PARA P.M.D. NOVAEDAT PICANYA: Ocupa la posición nº 28 en lista de espera (Tiene 22 personas con mayor antigüedad y 5 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia).
- RESIDENCIA P.M.D. EL SALVADOR TORRENT: Ocupa la posición nº 4 en lista de espera (Tiene 3 personas con mayor antigüedad y 0 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia).

Complementariamente hay que tener en cuenta que 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–, D. (...) ocupa la posición nº 203 en la lista de espera, ya que hay 103 personas dependientes con mayor antigüedad y 99 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».

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.

Dimos traslado de este informe a la persona interesada por si estima oportuno realizar alguna alegación.

2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Administración ha incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

En relación con el **Decreto 62/2017, 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 el PIA desde la solicitud de la persona interesada, pues han transcurrido más de 20 meses.

Efectivamente, no se ha aprobado el PIA solicitado, a través de una petición de nuevas preferencias, presentada el 03/06/2024, de un servicio de atención residencial, ni la Conselleria le ha ofertado una prestación de garantía que pudiera ser del interés de la persona dependiente.

En relación con la **Ley 39/2015, 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.
- Los términos y plazos establecidos en las leyes.

Asimismo, la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, prevé que todos los expedientes de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. 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)
- Cuantos derechos tiene reconocidos por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

El incumplimiento de estas obligaciones amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias, en especial en casos como una gran dependencia y necesidad de cuidados permanentes y especializados.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de colaborar con el Síndic remitiendo las respuestas solicitadas en el plazo fijado. La reiteración de esta falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021, 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, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.

3. **RECOMENDAMOS** que, cuando una solicitud de reconocimiento de situación de dependencia marque como servicio preferente el de servicio de atención residencial (SAR), y no se pueda asignar una plaza en un tiempo prudencial de 6 meses, se oferte una prestación vinculada de garantía, explicando con detalle y por escrito los requisitos a cumplir, la diferencia de este recurso con el solicitado, en qué consiste dicha prestación de garantía, su coste, y los recursos existentes.
4. **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.
5. **SUGERIMOS** que proceda de manera a la mayor brevedad posible a emitir y notificar la correspondiente Resolución del programa individual de atención, resolviendo sobre el derecho de la persona interesada al recurso solicitado (SAR).

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