

"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 2504855
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA. Atención residencial.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 15/12/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504855, 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 3 de dependencia, y el PIA correspondiente, en el que se reconocía una prestación económica para cuidados en el entorno familiar, y la revisión de su importe, de fecha 01/12/2023.

Como consecuencia del agravamiento de su salud, el 11/04/2023 presentó solicitud de nuevas preferencias, señalando el servicio de atención residencial, pero hasta el momento no se ha recibido respuesta de la Conselleria, por lo que el pasado 23/06/2025 presentó nuevamente dicha solicitud.

Por ello, el 19/01/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto, plazo que ampliamos un mes mediante resolución de 18/02/2026, a petición de la Conselleria.

En el informe remitido, la Conselleria exponía, en resumen, que:

- Por resolución de 13 de octubre de 2022 se resolvió su solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia, reconociéndole GRADO 3, aprobándose el Programa Individual de Atención por resolución de 21 de octubre de 2022, concediéndole una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, cuya cuantía fue actualizada por resolución de 1 de diciembre de 2023 a 455,40 euros mensuales. Además, tiene concedido el servicio de teleasistencia por resolución de 4 de enero de 2023.
- Respecto a las nuevas preferencias presentadas el 11 de abril de 2023, indicar que tiene estimada urgencia del servicio de atención residencial en fecha 21 de enero de 2026.
- Teniendo en cuenta tanto las personas que solicitan centros concretos de atención residencial para personas mayores de la provincia de Valencia como las personas que solicitan cualquier residencia para personas mayores en la provincia de Valencia, ocupa la posición nº 263 en la lista de espera.
- En el momento de elaborar este informe no consta en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» que se haya ofertado esta prestación.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

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 la Conselleria no ha resuelto todavía sobre la solicitud de nuevas preferencias presentada el 11/04/2023, en la que se instaba el reconocimiento del servicio de atención residencial, y que tampoco se ha ofrecido a la persona titular la prestación vinculada de garantía prevista en 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 para aquellos supuestos en los 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.

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 para la persona en situación de dependencia.

Por otra parte, 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 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.

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 titular.
- No se ha ofertado a la persona titular la prestación vinculada de garantía.

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.

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 resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **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.
3. **SUGERIMOS** que 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 al Servicio de Atención Residencial, o en caso de no disponer de plaza pública adecuada, se ofrezca por escrito a la persona titular la prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía, por si fuera de su interés.
4. **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