

"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 2504970
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora en revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 23/12/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504970, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular de 88 años.

En el escrito manifestaba que el pasado 14/11/2024 se le revisó su grado de dependencia, reconociéndole un grado II, pero hasta el momento no se ha aprobado su PIA, por lo que sigue recibiendo la prestación correspondiente al grado I, y tampoco se ha dado respuesta a su solicitud de nuevas preferencias, presentado el 08/11/2024, en el que solicitaba la atención residencial.

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.

En su informe, la Conselleria exponía, en resumen:

- A fecha de emisión del informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 2 de dependencia en resolución de 13 de noviembre de 2024, aún no se ha resuelto la revisión del Programa Individual de Atención (PIA), para actualizar la cuantía de la prestación que tiene reconocida al nuevo grado. La resolución de revisión del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.
- Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.
- Consta en el expediente que con fecha 8 de noviembre de 2024, presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando al reconocimiento de un servicio de atención residencial en lugar de la prestación que tiene reconocida; pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención.
- Constando en su expediente de dependencia como nueva preferencia el servicio de atención residencial, 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 Programa Individual de Atención.

- Se informa sobre la lista de espera en los centros residenciales por los que la interesada ha mostrado su preferencia (a fecha 12 de febrero 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 8 de noviembre 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.
- No selecciona centros concretos. Sus preferencias son de cualquier residencia en la provincia de Alicante. En relación a las personas que solicitan cualquier residencia para personas mayores en la provincia de Alicante, ocupa la posición nº 108 en la lista de espera (Tiene 68 personas con mayor antigüedad y 39 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia).
- En el momento de elaborar este informe no consta en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» que se haya ofertado la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía).

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 afectado los derechos reconocidos a las personas en situación de dependencia.

De la información obrante en el expediente, se comprueba que no se ha resuelto la revisión del PIA actualizando la prestación que viene percibiendo al nuevo grado, reconocido el 13/11/2024.

En relación con la solicitud de nuevas preferencias presentada el 08/11/2024, instando el reconocimiento del servicio de atención residencial, la Conselleria tampoco ha resuelto sobre ésta, indicando además que no se ha ofertado a la persona titular la Prestación Vinculada de Garantía prevista para los casos en 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 misma 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.

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 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.

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 revisión de la situación de dependencia de la persona interesada.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses desde la presentación de la solicitud de nuevas preferencias.
- 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.

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 mala 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 LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** una mayor transparencia en los criterios y plazos para ofertar la prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía, y 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, dentro del plazo previsto para la revisión del PIA.
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 a la actualización de la prestación económica que viene percibiendo al nuevo grado reconocido, así como a la prestación del servicio de atención residencial, o en su caso, a la prestación vinculada de garantía, incluyendo 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