

"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** 2600094  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora revisión PIA.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 08/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600094. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Administración en resolver la solicitud de nuevas preferencias presentada en fecha 20/03/2024, en la que se demandaba el servicio de atención residencial (plaza pública) en lugar de la prestación vinculada al servicio de atención residencial que tiene reconocida.

Por ello, el 09/01/2026 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 de Servicios Sociales, Familia e Infancia exponía, en resumen, que aún no se había emitido resolución que debe poner fin a este procedimiento y que, en cuanto existiera una plaza disponible se pondría en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención.

Sin embargo, señalaba que no era posible indicar una fecha ni un plazo aproximado para la resolución de esta solicitud ya que existían factores que pueden alterar cualquier estimación como las urgencias de carácter social y la disponibilidad de plazas vacantes.

El informe mencionaba la posibilidad de percibir como medida sustitutiva de la plaza pública, una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía), de conformidad con 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, no constaba que se hubiera 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

De todo lo informado se desprende que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no ha atendido hasta la fecha la solicitud de nuevas preferencias de la persona titular de la queja de fecha 20/03/2024, en las que se demandaba el servicio de atención residencial ni era capaz de indicar una previsión temporal para su asignación.

Si bien en la informe queda meridianamente claro que existe la posibilidad de ofertar una prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía, como medida sustitutiva de la plaza pública cuando no se dispone 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, no consta que se haya realizado esta oferta a la persona titular de la queja por si fuera de su interés.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se la Administración ha incumplido 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.
- Se ha incumplido el art. 34 que 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).

**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.

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 las personas dependientes y sus familias.

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.

### 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. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud, proceda, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución aprobatoria de la revisión de PIA de la persona titular de la queja.
3. **SUGERIMOS** que, si no se dispone de plaza pública, se oferte a la persona titular de la queja la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía) por si fuera de su interés, dejando constancia por escrito tanto del ofrecimiento, así como de las características y condiciones de la prestación, y de la respuesta de la persona en situación de dependencia o de sus representantes a dicho ofrecimiento.

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