

"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 2600172
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 14/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600172. En él, se formulaba una queja en la que se planteaban dos cuestiones:

1. De un lado, la falta de resolución de la solicitud de nuevas preferencias presentada el 22/10/2024, instando al reconocimiento del Servicio de Atención Residencial.
2. De otro, la falta de adecuación de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar que tiene reconocida la persona en situación de dependencia, al grado 2 que le fue otorgado por Resolución de 27/09/2024.

En relación con esta segunda cuestión, del escrito de queja y de la documentación que se nos remitió se extrae que:

- Por Resolución de 30/08/2023 se reconoció un grado 1.
- Por Resolución de 12/06/2024 se le reconoció la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar conforme al Grado 1.
- El 20/08/2024 solicitó la revisión de su situación de dependencia y el 27/09/2024 se le reconoció un grado 2.
- Mediante Resolución de 23/06/2025 se revisó su situación de dependencia y se le reconoció un grado 3.
- El 01/12/2025 se revisó su Programa Individual de Atención y se adecuó la prestación al grado 3 con efectos desde el 23/06/2025.

Sin embargo, según manifestó la interesada, nunca se adecuó la prestación al grado 2 que le fue reconocido el 27/09/2024, reclamando en esta queja tal adecuación hasta la fecha de revisión del PIA conforme al grado 3.

Por ello, el 30/01/2026 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, recibido en esta institución fuera del plazo establecido a tal efecto en la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, la Conselleria nos indicó, en relación con la falta de adecuación

de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar al grado 2, que se estaba tramitando expediente de derechos económicos pendientes respecto del período comprendido entre el 27 de septiembre de 2024 y el 22 de junio de 2025 y que, salvo incidencia no prevista, sería resuelto dentro del primer semestre de 2026.

Respecto del puesto que ocupa la persona en las listas de espera de las residencias por las que mostró su preferencia, es el siguiente:

1. 109º RESIDENCIA P.M.D. LA MOLINETA PETRER
2. 99º RESIDENCIA Y CENTRO DE DÍAS EL CATÍ ELDA
3. 100º RESIDENCIA P.M.D. DOMUSVI ELDA

Dicha posición puede fluctuar en función de factores tales como disponibilidad de vacantes, demanda de plazas de carácter urgente y otros, por lo que no resulta factible establecer un plazo concreto para su ingreso.

Por otro lado, nos informó que no constaba que se hubiese ofertado la Prestación Vinculada de Garantía.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, quien, en conversación telefónica de fecha 04/05/2026 manifestó al personal de la Oficina de Atención Ciudadana del Síndic que aún no había obtenido respuesta a ninguna de las dos cuestiones planteadas.

2 Conclusiones de la investigación

Habiendo manifestado la Conselleria su intención de resolver la solicitud de derecho económicos pendientes dentro del primer semestre de 2026, procede analizar la falta de resolución de la solicitud de nuevas preferencias, de fecha 22/10/2024, en la que instaba al reconocimiento del Servicio de Atención Residencial.

En relación con esta cuestión, la Administración, a pesar de que conforme a la información que nos ha sido facilitada de las listas de espera de los centros por los que la persona en situación de dependencia mostró su preferencia, tampoco le ha ofertado la Prestación vinculada de Garantía (sustitutiva de la plaza pública solicitada).

En consecuencia, concluimos que la Administración autonómica competente 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 fecha 22/10/2024.

- Se ha incumplido lo establecido en relación con la oferta a la persona usuaria, como medida sustitutiva de la plaza pública, de la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio 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 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 situación de dependencia y 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:

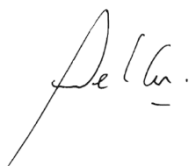
A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de remitir a esta institución, en el plazo establecido para ello, un informe detallado y razonado sobre los hechos expuestos en la queja.

2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **SUGERIMOS** que, dado el puesto que ocupa la persona en situación de dependencia en la lista de espera de los centros por los que mostró su preferencia y el tiempo transcurrido desde que formulo su solicitud, oferte la Prestación Vinculada de Garantía, regulada en el artículo 34 del Decreto 62/2017 y que, tanto la oferta de la prestación, como la renuncia, en su caso, se haga en documento incorporado al expediente y firmado por la persona en situación de dependencia o su representante.
4. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde que se registró la solicitud (el 22/10/2024), proceda a la resolución de la solicitud de nuevas preferencias en la que la persona en situación de dependencia instó al reconocimiento del Servicio de Atención Residencial.
5. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, 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