

"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

Queixa 2600184
Matèria Serveis socials
Assumpte Dependència. Demora PIA atenció residencial.

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

El 14/01/2026 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa 2600184, en què es manifestava que l'Administració podria haver vulnerat els drets de la persona titular de 86 anys.

En l'escrit es manifestava que té reconegut un grau 3 de dependència des del 15/07/2024, però que fins ara no s'ha aprovat el PIA per a reconèixer el servei d'atenció residencial sol·licitat el 12/07/2023.

Per això, el 28/01/2026 sol·licitarem a la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància que, en el termini d'un mes, ens enviara un informe sobre este assumpte, termini que vam ampliar un mes mitjançant resolució de 24/02/2026 a petició de la Conselleria.

En el seu informe, la Conselleria exposava, en resum, que:

(...) Amb data 12 de juliol de 2023, va presentar una sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència; però, a data d'emissió d'este informe, encara que ja se l'ha reconegut un GRAU 3 de dependència en resolució de 15 de juliol de 2024, encara no s'ha resolt el Programa Individual d'Atenció (PIA), que ha de concedir-li un servei o prestació per a atendre la seua situació de dependència.

Constant en el seu expedient de dependència com a nova preferència el servei d'atenció residencial, l'informem que per part de la unitat administrativa competent s'està analitzant la prioritització de centres sol·licitats i quan existisca una plaça disponible que s'ajuste a la mateixa es posarà en el seu coneixement, a fi d'assignar-li esta plaça en el seu Programa Individual d'Atenció.

(...)

En l'expedient consta una diligència en la qual s'indica que amb data 26 de febrer de 2025 es va oferir la prestació econòmica vinculada al servei d'atenció residencial de garantia i no va ser acceptada, manifestant que es desitjava continuar en la llista d'espera.

En resposta a la seua sol·licitud s'informa sobre la llista d'espera en els centres residencials pels quals la interessada ha mostrat la seua preferència a data 27 de febrer de 2026. No obstant això, cal advertir que la posició en la llista pot variar en el cas que existisquen sol·licituds d'altres interessats presentades abans del 12 de juliol de 2023 que

no hagen sigut gravades i/o completades encara en l'aplicació informàtica «ADA» pels servicis socials de les entitats locals corresponents:

RESIDÈNCIA PER A PERSONES MAJORS DEPENDENTS ASIL SANT JOAN DE DÉU: Ocupa la posició núm. 3 en llista d'espera (Té 2 persones amb major antiguitat i 0 persones amb sol·licitud posterior i tràmit d'urgència).

RESIDÈNCIA PER A PERSONES MAJORS DEPENDENTS CENTRE DE TERCERA EDAT D'OLIVA: Ocupa la posició núm. 13 en llista d'espera (Té 10 persones amb major antiguitat i 2 persones amb sol·licitud posterior i tràmit d'urgència).

D'altra banda, en relació a les persones que sol·liciten qualsevol residència per a persones majors a la província d'Alacant, ocupa la posició núm. 40 en la llista d'espera (Té 1 persona amb major antiguitat i 38 persones amb sol·licitud posterior i tràmit d'urgència).

I, en relació a les persones que sol·liciten qualsevol residència per a persones majors a la província de València, ocupa la posició 161 (Té 49 persones amb major antiguitat i 111 persones amb sol·licitud posterior i tràmit d'urgència).

No és possible indicar una data ni un termini aproximat per a la resolució d'esta sol·licitud ja que existixen factors que poden alterar qualsevol estimació com les urgències de caràcter social i la disponibilitat de places vacants.

Vam traslladar esta informació a la persona interessada per si desitjava presentar al·legacions. No obstant això, no en va presentar cap.

2 Conclusions de la investigació

El present expedient de queixa es va iniciar per la possibilitat que s'hagueren vulnerat els drets de les persones en situació de dependència.

De la documentació que hi ha en l'expedient, es comprova que la Conselleria no ha resolt encara sobre el programa individual d'atenció de la persona titular, que té reconegut un grau 3 de dependència des de 15/07/2024.

D'altra banda, la Conselleria informa de l'existència en l'expedient d'una diligència de 26/02/2025 en la qual consta que es va oferir telefònicament una prestació econòmica vinculada al servici d'atenció residència de garantia, que es va rebutjar.

Si bé en les normes aplicables no s'establix cap termini perquè la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància oferisca la prestació vinculada de garantia esmentada, entenem que la citada oferta hauria de produir-se dins del termini previst per a l'aprovació o revisió del programa individual d'atenció i una vegada comprovat que no es disposa de plaça pública residencial adequada per a la persona en situació de dependència.

Igualment, hem suggerit en múltiples ocasions a eixa administració que, en els casos en què siga procedent, oferisca la prestació vinculada de garantia i explique detalladament la prestació i el càlcul de la seua quantia, i també que, tant l'oferta com l'acceptació o la renúncia, han de fer-se per escrit

i quedar documentades en l'expedient, firmades per la persona en situació de dependència o el seu representant legal.

Després de la investigació que hem dut a terme, concloem que la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància ha incomplert, entre altres, els preceptes següents:

En relació amb el Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, pel qual s'establix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques:

- S'ha incomplert amb el termini de sis mesos per a resoldre l'aprovació del PIA des de la sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència de la persona titular.
- No s'ha oferit a la persona titular la prestació vinculada de garantia en les condicions assenyalades.

En relació amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques:

- S'ha incomplert l'obligació de dictar resolució expressa i notificar-la en el termini màxim establert en la norma reguladora del procediment corresponent.
- S'ha incomplert l'obligatorietat dels termes i terminis establerts en les lleis.

Per tot això, concloem que s'han vulnerat els drets de la persona en situació de dependència. En concret:

- El dret a una bona administració, segons el qual els ciutadans tenen dret que els seus assumptes es tramiten en un termini raonable (article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea).
- El dret subjectiu al reconeixement de la situació de dependència i l'accés al sistema públic de servicis i prestacions econòmiques en els termes i terminis establerts.

L'incompliment de les obligacions que l'Administració té amb la ciutadania constitueix un major perjudici, encara més si és possible, quan es tracta de persones en situació d'especial vulnerabilitat, entre les quals estan les persones dependents. La demora i la falta de resposta reiterades a les seues necessitats més bàsiques d'atenció i cures no fa sinó incrementar el patiment i les dificultats que han d'afrontar diàriament.

L'accés als recursos i les prestacions vinculats al sistema d'atenció a la dependència està orientat a «la consecució d'una millor qualitat de vida i autonomia personal, en un marc d'efectiva igualtat d'oportunitats» amb l'objectiu, entre altres, de «proporcionar un tracte digne en tots els àmbits de la seua vida». Per contra, la privació d'estos, siga per l'actuació o per la presumpta inactivitat de l'Administració, els impedeix el ple gaudi de tals drets i afecta directament el seu benestar i les seues necessitats vitals.

3 Consideracions a l'Administració

Per tot això, formulem les consideracions següents:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIS SOCIALS, FAMÍLIA I INFÀNCIA:

1. **RECORDEM EL DEURE LEGAL** de resoldre i notificar dins del termini corresponent, d'acord amb el procediment legalment establert.
2. **RECOMANEM** que tant l'oferta com la renúncia de la prestació vinculada de garantia es faça en document incorporat a l'expedient i firmat per la persona en situació de dependència o el seu representant dins del termini fixat per a l'aprovació o revisió.
3. **SUGGERIM** que s'oferisca de nou i per escrit la prestació vinculada de garantia i que s'explique detalladament la prestació i el càlcul de la seua quantia, perquè, si és el cas, la persona interessada pugua valorar-ne l'acceptació, que també haurà de realitzar-se per escrit.
4. **SUGGERIM** que, atés el temps transcorregut, emeta, de manera urgent, la corresponent resolució de revisió del programa individual d'atenció, que resoldrà sobre el dret de la persona dependent a la prestació d'atenció residencial o, si és el cas, a la prestació vinculada de garantia.
5. **SUGGERIM** que la Resolució PIA incloga els efectes retroactius corresponents.

Segons la llei que regula esta institució, les administracions a les quals van dirigides les nostres consideracions estan obligades a enviar-nos, en el termini màxim d'un mes, un informe on manifestaran si accepten estes consideracions. Si les accepten, hauran d'indicar les mesures que adoptaran per a complir-les. Si no les accepten, hauran de justificar la seua resposta.

Finalment, esta Resolució es notificarà a totes les parts i es publicarà en www.elsindic.com/va/actuacions.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana