

"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 2600278
Materia Servicios sociales
Asunto Demora revisión PIA por cambio de preferencias e incidencias en prestaciones.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 20/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600278. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en resolver su solicitud de nuevas preferencias presentadas el 18/06/2024 y 18/07/2025.

En el escrito se nos comunicó, a través de su representante, que la persona interesada tenía reconocido un Grado 3 de dependencia desde el pasado 17/04/2024, siendo beneficiaria de una prestación económica vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio. Tras un empeoramiento de su estado de salud, la familia solicitó con fecha 18/06/2024 la modificación en su Programa Individual de Atención (PIA), optando por un Servicio de atención residencial público.

Transcurrido un año sin obtener respuesta, el 24/04/2025 la persona dependiente ingresa en un centro residencial privado, al ser insuficientes y no cubrir sus necesidades las atenciones que recibía en su domicilio, comunicando al organismo competente la rescisión del contrato con la empresa que prestaba el servicio de ayuda a domicilio el 03/06/2025. A fecha de la presentación de la presente queja, la Administración continuaba ingresando la prestación económica vinculada a ese servicio (SAD), sin resolver su petición de rescisión.

El 18/07/2025, debido a la falta de respuesta, vuelve a presentar petición de nuevas preferencias ratificándose en el recurso de atención residencial público solicitado el 18/06/2024.

Ante la falta de resolución el 07/09/2025 presenta un escrito solicitando información en referencia a su posición en la lista de espera en las residencias públicas solicitadas, solicitud que tampoco recibe respuesta.

Por ello, el 02/02/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto. Antes de finalizar el plazo, la Administración autonómica solicitó ampliación de este, solicitud que se concede el 24/02/2026.

El 23/04/2026 recibimos el informe de la Conselleria. En su informe, la Conselleria exponía, en resumen, que:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), por resolución de 17 de abril de 2024 se resolvió su solicitud de revisión de su situación de dependencia reconociéndole GRADO 3. Asimismo, por resolución de 20 de diciembre de 2024 se modificó el Programa Individual de Atención, adecuando la cuantía reconocida de la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio, al nuevo grado reconocido.

Constan nuevas preferencias presentadas el 18 de junio de 2024, en las que solicita servicio de atención residencial, y la unidad administrativa competente 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 10/04/2026). 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 18/06/2024 que no hayan sido grabadas y/o completadas aún en la aplicación informática «ADA» por los servicios sociales de las entidades locales correspondientes. La interesada ha solicitado una plaza residencial por orden de preferencia, según se han relacionado y que ocupa la posición 98 (...) existen 81 personas dependientes con mayor antigüedad que la interesada y 85 personas con trámite de urgencia, además de las personas que requieren plaza residencial a través del procedimiento de «Asignación de Plazas Sociales de Residencia para Personas Mayores No Dependientes

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada, se ratificaba en la queja presentada ante esta institución y solicita a la Conselleria recurso regulado Artículo 34 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo del Consell.

2 Conclusiones de la investigación

El objeto del expediente de queja que nos ocupa es la demora de dos años en resolver la revisión del PIA de la persona titular de la queja y la inexistencia de una previsión temporal por parte de la Administración para hacerlo.

De la documentación que obra en el expediente se desprende que, la persona interesada presentó solicitud de cambio de preferencias el 18/06/2024 optando por un servicio de atención residencial público. El 24/04/2025, ingresa en un centro residencial privado, reiterando su petición el 18/07/2025.

Según informó la familia, la persona dependiente era beneficiaria de la PEV-SAD por lo que comunicó a la administración competente la rescisión del contrato el 03/06/2025, siendo resuelta el 04/02/2026, con la apertura de expediente de revisión de oficio, así como propuesta de extinción de la prestación vinculada al SAD que estaban recibiendo.

Transcurrido el tiempo sin resolver en septiembre de 2025 la familia presentó escrito solicitando información de las listas espera, sin obtener respuesta alguna.

En el informe remitido por la Administración, no justifica la demora en resolver la petición de nuevas preferencias «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» y tampoco concreta un plazo para resolver el expediente ya que según argumenta en su escrito, « que ocupa la posición 98 (...) existen 81 personas dependientes con mayor antigüedad que la interesada y 85 personas con trámite de urgencia,», incumpliendo la obligación legal de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en el procedimiento.

La Conselleria, hace referencia en su informe, a la lista de espera, pero no ofrece un plazo de resolución concreto a la petición realizada el 18/06/2024, a pesar de que procedieron en febrero de 2026 a revisar de oficio el Programa Individual de Atención suspendiendo provisionalmente el recurso del que era beneficiaria la interesada. Alega al respecto que, está estudiando la priorización de centros solicitados, sin embargo, habiendo superado ampliamente el plazo que dispone para resolver la revisión del PIA, no emite resolución poniendo fin al procedimiento ofreciendo la prestación económica vinculada a residencia (garantía) pese a que está previsto en el artículo 34 del Decreto 62/2017, que establece dicha prestación como medida sustitutiva en el caso de que no disponga de plaza pública. Es decir, a pesar de tener la posibilidad de resolver el procedimiento ya que la Conselleria procedió a revisar de oficio el PIA en febrero de 2026, no sólo no resuelve, otorgando una plaza pública de las solicitadas por la persona interesada, sino que no ha recurrido como medida alternativa, conforme lo regulado en el artículo 34 del Decreto 62/2017, ofertando formalmente la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía) si la previsión de una pronta resolución es incierta por todos los factores que influyen en la asignación de plazas, según transmite en el informe la propia Administración.

Por último, el informe enviado por la Conselleria no hace referencia a la falta de respuesta de solicitud de información presentada por la familia el 07/09/2025, a pesar de la obligación legal que tiene toda Administración en contestar a los escritos que presenten los ciudadanos conforme normativa vigente.

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 interesada.

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 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

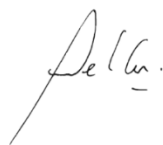
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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. **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, dado el tiempo transcurrido desde la petición de nuevas preferencias, proceda de manera urgente y sin más demora emitir y notificar la correspondiente resolución del Programa Individual de Atención (PIA) que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación de atención residencial, o en su caso, a la prestación vinculada de garantía, incluyendo los efectos retroactivos correspondientes si los hubiera.

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