

"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 2600331
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 21/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada en fecha 17/01/2024 presentó una solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia, siéndole reconocido un grado 2 mediante resolución de fecha 18/11/2024. No obstante, no se había resuelto su programa individual de atención, en el que instaba el Servicio de Atención Residencial.

Por ello, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

Tras solicitar una ampliación el plazo inicialmente concedido, recibimos el informe de la citada Conselleria, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...) presentó solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia el 17 de enero de 2024, reconociéndose GRADO 2 por resolución de 18 de noviembre de 2024, 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 preferencia el servicio de atención residencial, le informamos 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.

No es posible indicar una fecha ni un plazo aproximado para la resolución de esta solicitud ya que existen factores que pueden alterar cualquier estimación como las urgencias de carácter social y la disponibilidad de plazas vacantes.

Asimismo, cabe señalar que en el expediente consta una diligencia de 31 de julio de 2025 en la que se deja constancia de que dada la inexistencia de plaza disponible en los centros solicitados por la persona interesada, se le ofrece telefónicamente una prestación económica vinculada al servicio de atención residencia de garantía, tal y como prevé 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 la persona que atiende la llamada (su nuera) manifiesta que no acepta la misma y solicita continuar en la lista de espera.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, cosa que realizó en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

2 Conclusiones de la investigación

De la documentación obrante en el expediente, se desprende lo siguiente:

- En fecha 17/01/2024 la persona interesada presentó una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia.
- En fecha 18/11/2024 le reconocieron un grado 2.
- El 31/07/2025 le ofertan a la persona interesada una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, no aceptando la misma.
- No se ha resuelto el PIA de la persona interesada en la que instaba el servicio de atención residencial.

Tal como nos ha informado la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, se ha ofrecido a la persona interesada la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, más de 8 meses después del reconocimiento de la situación de dependencia, ante la imposibilidad de acceder a una plaza en residencia pública, tal como dispone 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.

Si bien en las normas aplicables no se establece plazo alguno para que la Conselleria oferte la citada prestación vinculada de garantía, entendemos que la citada oferta 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.

Hemos sugerido en múltiples ocasiones a esa Administración que, en los casos en los que proceda, oferte la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial 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 y no telefónicamente como en el presente caso.

De todo lo actuado, concluimos que se han producido los siguientes incumplimientos:

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:

- El plazo de 6 meses para resolver la resolución de aprobación del PIA desde la solicitud de la persona interesada.

En relación con el procedimiento administrativo:

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Se han incumplido los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la Ley 39/2015).

En consecuencia, 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.

Como se viene insistiendo desde esta institución en las resoluciones derivadas de las demoras en la tramitación de los expedientes de dependencia, la inactividad por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia supone una conculcación de derechos de aquellas personas más vulnerables a las cuales precisamente la Administración debería, prioritariamente, proteger. Así lo recoge, efectivamente, la ley que regula el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

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 reconocimiento de los servicios y prestaciones a que tienen derecho las personas en situación de dependencia están orientadas a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, cuyo objetivo final es facilitar su permanencia en su medio habitual siempre a través un trato digno en todos los ámbitos de su vida. Por el contrario, la privación de estos ya sea por la 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. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
3. **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.
4. **RECOMENDAMOS** una mayor transparencia en los criterios y plazos para ofertar la prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía, ajustando la misma a los requisitos establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
5. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del programa individual de atención, de la persona interesada.
6. **SUGERIMOS** que en la Resolución del PIA se incluyan 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