

"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 2600509
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 02/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600509. La persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución PIA.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, de 94 años, ingresó en un centro residencial de manera privada el 03/03/2025, debido a un deterioro generalizado de su estado de salud que dificultaba una atención adecuada en el domicilio.

El 08/04/2025 presentó una solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia, siéndole reconocido un grado 2 mediante resolución de fecha 30/05/2025. No obstante, no se había resuelto su programa individual de atención (PIA), en el que solicitaba como preferencia el Servicio de Atención Residencial, en el mismo centro de atención residencial en el que se encontraba.

Por ello, el 09/02/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 09/03/2026 recibimos el informe de la Conselleria donde exponía, en resumen, lo siguiente:

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.

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, 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) para aquellas plazas cuyo coste real cumpla con lo estipulado en el apartado segundo de este artículo según lo recogido en la modificación introducida por el artículo 5 del Decreto 102/2022, de 5 de agosto, del Consell. El importe de la citada prestación garantiza el

acceso a un recurso de atención residencial en igualdad de condiciones económicas que los beneficiarios de una plaza pública o sostenida con fondos públicos, quedando garantizado al usuario para sus gastos personales las posibles pagas extraordinarias y el correspondiente “dinero de bolsillo”.

En el momento de elaborar este informe no consta en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» que se haya ofertado esta prestación

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, trámite que llevó a cabo mediante escrito de fecha 09/03/2026, en el que sustancialmente manifestó que ya que la Administración había reconocido haber excedido el plazo de resolución de plaza pública y mencionaba lo regulado en el Artículo 34 del Decreto 62/2017 de 19 de mayo, pidió de manera expresa «... que se dé curso a la tramitación de la PVG lo antes posible para evitar que la usuaria pueda sufrir agotamiento económico al hacer frente al pago de la plaza residencial de manera privada...».

2 Conclusiones de la investigación

Este expediente se inició por una posible vulneración de los derechos de la persona titular a obtener una resolución a su solicitud de reconocimiento de grado de dependencia y acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en el plazo legalmente establecido.

Si bien es cierto que la persona en situación de dependencia fue valorada y emitida la Resolución dentro del plazo que establece la normativa, no ocurre lo mismo con la emisión y notificación de la resolución donde se aprueba el programa individual de atención, que le da acceso a los servicios y prestaciones del sistema, cuyo plazo es de tres meses desde la fecha de la resolución de grado, que en la presenta queja fue el 30/05/2025.

A pesar del tiempo transcurrido, la Administración no sólo no ha resuelto el procedimiento, otorgando una plaza de atención residencial solicitada por el titular, sino que además manifiesta en el escrito remitido a esta institución, la imposibilidad de prever una fecha para su resolución, ya que según informó «existen factores que pueden alterar cualquier estimación como las urgencias de carácter social».

En dicho informe recoge lo regulado en el artículo 34 del Decreto 62/2017, que establece la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada de garantía, en los casos que no se disponga de plaza pública residencial adecuada en un radio de 20 km, aunque según informa la Conselleria, no le consta que se haya ofertado esta prestación.

Por otra parte, hemos sugerido en múltiples ocasiones a esa Administración que, en los casos en los que proceda, oferte la Prestación Vinculada 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, firmadas por la persona en situación de dependencia o su representante legal e incorporadas al expediente como partes del mismo, tal y como se regula en la Ley Procedimiento Administrativo.

Tras lo expuesto y después de la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

En relación con la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- La obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo legalmente establecido en la norma que regula el procedimiento de atención a las personas en situación de dependencia.
- Y con ello, al 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).

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 3 meses para resolver y notificar la aprobación del Plan Individual de Atención (PIA), desde la fecha de resolución de grado, pues han pasado 10 meses desde la misma.

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 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.

Hemos de reiterar que el incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene con la ciudadanía se agrava cuando los receptores son personas en situación de especial vulnerabilidad, como es el caso de personas de edad muy avanzada, que no pueden cubrir sus necesidades mínimas de subsistencia y tienen que terminar ingresando en centros de atención residencial privado con el alto coste que conlleva.

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**, oferte por escrito la prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía recogida en el art. 34 Decreto 62/2017, si no dispone de plazas de atención residencial pública en el centro solicitado por la persona dependiente, explicando detalladamente la prestación y el importe de esta.
- 3. SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la resolución de grado, proceda 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.

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