

"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 2600614
Matèria Servicis socials
Assumpte Dependència. Demora revisió PIA. Servici d'atenció residencial

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

El 06/02/2026 registràrem un escrit que identificàrem amb el número de queixa 2600614, en què se'ns comunicava que la persona interessada, de 93 anys, va sol·licitar noves preferències en el seu expedient de dependència el 13/03/2024 i que optava per un servici d'atenció residencial (SAR). Té reconegut un grau 3 de dependència i viu en una residència privada on es paga ella la plaça.

El 25/08/2025 va presentar una reclamació davant de la conselleria competent per la demora a resoldre la sol·licitud esmentada de noves preferències. En la seua resposta, la Conselleria li va recordar que se seguix l'orde cronològic en la resolució i que pot ampliar la petició a uns altres centres amb places públiques, a més de sol·licitar una prestació vinculada al SAR. No obstant això, no va dir res sobre l'oferta que correspon fer a la Conselleria sobre una prestació vinculada al SAR de garantia, tot i que la interessada li havia preguntat expressament sobre això en la seua reclamació.

Per això, sol·licitàrem a la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància que, en el termini d'un mes, ens enviara un informe sobre este assumpte.

En l'informe, la Conselleria exposava el següent:

Que segons consta en l'expedient a nom de (...) amb data 13 de març de 2024 va presentar noves preferències, però a data d'elaboració d'este informe encara no s'ha resolt la revisió del Programa Individual d'Atenció (PIA) que ha de concedir-li un servici o prestació per a atendre la seua situació de dependència.

Constant en el seu expedient de dependència com a preferència el servici 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.

No obstant això, l'article 34 del 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 servicis i prestacions econòmiques, arreplega que en el supòsit que no es dispose de plaça pública residencial adequada al grau de dependència en un radi de 20 km respecte al domicili de la persona en situació de dependència, s'oferirà a la persona usuària, com a mesura substitutiva de la plaça pública, la possibilitat de percebre una prestació econòmica vinculada al servici d'atenció residencial (de garantia) per a aquelles places el cost real de les quals complisca amb l'estipulat en l'apartat segon d'este article segons l'arreplegat en la modificació introduïda per l'article 5 del Decret 102/2022, de 5 d'agost, del Consell. L'import de la citada prestació garantix l'accés a un recurs

d'atenció residencial en igualtat de condicions econòmiques que els beneficiaris d'una plaça pública o sostinguda amb fons públics, quedant garantit a l'usuari per als seus gastos personals les possibles pagues extraordinàries i els corresponents "diners de butxaca". En el moment d'elaborar este informe no consta en l'expedient electrònic de l'aplicació informàtica «ADA» que s'haja ofert esta prestació.

Vam traslladar esta informació a la persona interessada per si desitjava presentar al·legacions, tràmit que va dur a terme per a expressar la seua indignació i preocupació per la falta de resolució, perquè no assignaven una plaça residencial pública i no li oferien una prestació econòmica vinculada al SAR de garantia. Literalment, indica que:

«Tal i com es veu en l'informe emés per la Generalitat, ja han passat DOS ANYS, i no sols no han adjudicat plaça, sinò que no han ofert, substitutivament, la prestació econòmica vinculada al servei d'atenció residencial. A la nostra edat, la meua en concret 93 anys, aquesta situació és, en la pràctica, negar un dret. Sembla que van esperant a que anem morint i estalviar-se diners...».

2 Conclusions de la investigació

Després de les actuacions dutes a terme, s'extrau que l'Administració no ha resolt la sol·licitud de noves preferències que la persona en situació de dependència va formular el 13/03/2024.

El dèficit de places residencials públiques és evident a la Comunitat Valenciana, atesa la demora a assignar places a les persones dependents que ho demanden. Però, a més, l'Administració sembla resistir-se a oferir la prestació de garantia prevista per a quan no és possible oferir una plaça pública.

Estimem que l'Administració, en els casos en què siga procedent, ha d'oferir la prestació vinculada de garantia i explicar detalladament la prestació i el càlcul de la seua quantia. Considerem que, tant l'oferta com l'acceptació o la renúncia, han de realitzar-se per escrit i quedar documentades en l'expedient, firmades per la persona en situació de dependència o el seu representant legal.

Així ho hem suggerit també en alguna ocasió a la mateixa Administració, qui, en el curs de la queixa número 202203453 va acceptar la nostra recomanació d'arbitrar un procediment més garantista en el procés d'assignació i/o renúncia dels servicis o prestacions oferides.

En conseqüència, 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 la sol·licitud de noves preferències formulada per la persona interessada el 13/03/2024.

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 constituïx 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 L'OBLIGACIÓ LEGAL** de dictar resolució expressa i notificar-la, en tots els procediments, 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.
3. **SUGGERIM** que, atés el temps transcorregut des de la sol·licitud de noves preferències de data 13/03/2024, de manera urgent, emeta i notifique a la persona en situació de dependència la corresponent resolució de revisió del PIA.
4. **SUGGERIM** que, de conformitat amb el que s'ha establert en el Decret 62/2017, 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