

"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 2600635
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 09/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos comunicaba que la persona interesada presentó el 22/01/2024 una solicitud de nuevas preferencias instando el Servicio de Atención Residencial, de la que no había obtenido resolución.

Del mismo modo, se nos informaba que en fecha 14/02/2024 presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia, reconociéndole un Grado 3 mediante resolución de 25/03/2024.

Por ello, el 10/02/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

Tras solicitar una ampliación del plazo inicialmente concedido, el 06/05/2026 recibimos el informe de la citada Conselleria, en el que nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...) el 14 de febrero de 2024, presentó una solicitud de nuevas preferencias, solicitando servicio de atención residencial, pero a fecha de elaboración de este informe aún no se ha resuelto el Programa Individual de Atención (PIA) que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.

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 obstante, 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.

Se informa sobre la lista de espera en los centros residenciales por los que la persona interesada ha mostrado su preferencia (a fecha 24/04/2026):

- RESIDENCIA P.M.D. SAGRADO CORAZON DE JESUS: Ocupa el puesto número 74.
- RPMD C.G. LA SALETA ONTINYENT: Ocupa el puesto número 100.

Es importante tener en cuenta que en estas posiciones se incluyen todas aquellas personas que, con mayor antigüedad, han solicitado plaza en cualquier centro de la provincia, concretamente un total de 71.

Todo ello sin perjuicio de otras situaciones que implican una alteración en el orden de asignación de plazas, de conformidad con lo previsto en el Procedimiento de Asignación de Plazas Residenciales del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales (SPVSS) para personas mayores en la Comunitat Valenciana, como son emergencia social, protocolo ELA, urgencia social de personas sin solicitud de dependencia o que no tiene reconocido un grado de dependencia, reagrupación familiar, cambio de sector, traslados

Tenemos constancia de la recepción de la Resolución, por parte de la Conselleria el 12/02/2026; no obstante, el Síndic de Greuges no recibió la preceptiva respuesta a la citada Resolución hasta el 06/05/2026.

Esa demora de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

2 Conclusiones de la investigación

Tras todo lo actuado, se extrae que la Administración no ha resuelto la solicitud de nuevas preferencias que la persona en situación de dependencia formuló el 22/01/2024, en la que instaba el servicio de atención residencial.

Además, la Conselleria lleva más de 27 meses analizando la priorización de centros solicitados para poder ofrecer una plaza disponible; y reconoce que no consta que se le haya ofertado, a la persona interesada, una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, cuando es evidente que no debe de haber plazas libres entre las preferidas y en un radio de 20 km

pues de lo contrario ya se habría resuelto el PIA solicitado. No entendemos por qué no se ha ofertado esta prestación dentro de los 6 meses de plazo para resolver el PIA, tiempo que estimamos suficiente para comprobar la disponibilidad o no de plazas.

Por otra parte, ante la reiterada falta de ofrecimiento de esta prestación de garantía, la Conselleria debería indicar si acaso maneja otros requisitos para ofertar esta prestación, más allá de 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, tal y como indica el artículo 34.1 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell.

Así mismo, hemos sugerido en múltiples ocasiones a esa Administración que, en los casos en los que procede, 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 en el expediente, firmadas por la persona en situación de dependencia o su representante legal. La Conselleria ha aceptado en otras quejas dicha sugerencia para arbitrar un procedimiento más garantista en el proceso de asignación y/ o renuncia de los servicios o prestaciones ofertadas. El artículo 70 (Expediente Administrativo) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, indica que del expediente formarán parte todas las notificaciones y los acuerdos, por lo que tanto la oferta de la Prestación Vinculada de Garantía como su aceptación o rechazo por parte de la persona interesada deberá constar en documento debidamente registrado en el correspondiente expediente. No podemos considerar estas actuaciones como información de carácter auxiliar ni meras opiniones que no deban incluirse en el expediente.

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.
- No se ha ofertado a la persona titular la Prestación Vinculada de Garantía.

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 ellas 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 mala 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

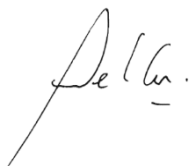
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges y atender a sus requerimientos de información.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **RECOMENDAMOS** una mayor transparencia en los criterios y plazos para ofertar la prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía, y que, tanto la oferta como la renuncia de la Prestación Vinculada de Garantía se haga en documento incorporado al expediente y firmado por la persona en situación de dependencia o su representante, dentro del plazo previsto para la revisión del PIA.
4. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente al servicio 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