

"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 2600690
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 10/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600690. La persona interesada, de 86 años, presentaba una queja por la falta de respuesta de la Administración a la solicitud de nuevas preferencias presentada el 01/08/2025.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada presentó la solicitud inicial de dependencia el 10/04/2024, el 24/07/2025 se emitió Resolución reconociéndole un Grado 3. Dentro del catálogo de servicios y prestaciones, la interesada optó por el servicio de atención residencial, con preferencia de tres centros cercanos a su entorno familiar.

El 01/08/2025, la titular de la queja presentó una nueva solicitud de preferencias, ratificándose en el recurso inicialmente solicitado. El 14/01/2026, trascurrido el tiempo sin emitir por parte de la Conselleria competente el Programa de Atención Individual (PIA), la familia volvió a presentar una solicitud de nuevas preferencias ratificándose en el recurso solicitado con fecha 10/04/2024 y 01/08/2025, pero en esta ocasión, sin indicar preferencia de centros, aceptando cualquiera que esté situado en la provincia de Alicante.

Por ello, el 23/02/2026 solicitamos a la administración con competencias en la materia (Conselleria de Servicios Sociales Familia e Infancia) que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, tras solicitar una ampliación de plazo, remitió informe el 26/03/2026, en el que nos exponía, en resumen, que:

Que según consta en el expediente a nombre de (...) el 10 de abril de 2024 presento solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia, y por resolución de 24 de julio de 2025 se resolvió su solicitud, reconociéndole GRADO 3

El 25 de febrero de 2025 presentó un escrito en el que comunicaba el desistimiento de su solicitud, por lo que, por resolución del 28 de julio de 2025 se ha resuelto la conclusión del procedimiento y el archivo del mismo.

Constando nuevas preferencias en las que solicita servicio de atención residencial con fecha 1 de agosto de 2025, 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.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta la persona interesada se ratifica en la queja inicial. El 06/05/2026, presenta escrito enviado a la Conselleria solicitando una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía) aportando varios presupuestos.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubieran vulnerado los derechos de las personas en situación de dependencia.

De la documentación que obra en el expediente se desprende que, la persona interesada presentó solicitud inicial de dependencia el 10/04/2024, siendo reconocido un Grado 3 el 24/07/2025, solicitud que fue archivada por resolución de 28/07/2025 a petición de la propia interesada en febrero de 2025, según comunica la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en el informe que remite a esta Institución.

Con fecha 01/08/2025, tras un problema grave de salud de la cuidadora principal, presentó solicitud de nuevas preferencias, optando nuevamente por el recurso del servicio de atención residencial, con preferencia de tres centros cercanos a su entorno familiar. Transcurridos más de 5 meses desde la petición, la falta de respuesta de la Conselleria y la dificultad de la atención en el domicilio por los problemas de salud de la cuidadora principal, en enero de 2026 la persona dependiente, a través de su representante, presentó nueva petición acogiéndose al mismo recurso solicitado de atención residencial, pero sin especificar preferencia de centros, ampliando a todos los centros de la Provincia, con el objetivo de poder resolver cuanto antes el expediente.

En el informe remitido por la Conselleria, la Administración no justifica la demora «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 «existen factores que pueden alterar cualquier estimación como las urgencias de carácter social y la disponibilidad de plazas vacantes». Hace referencia a lo regulado

en el Artículo 34 del Decreto 62/2017 como una posibilidad o alternativa, pero no le consta «en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» que se haya ofertado esta prestación».

A pesar del tiempo transcurrido, 9 meses, la Administración no sólo no ha resuelto el procedimiento, otorgando una plaza pública de las solicitadas por la persona interesada, sino que no ha recurrido como medida alternativa, al no disponer de plazas, conforme lo regulado en el artículo 34 del Decreto 62/2017, ofertando formalmente y de una manera clara, la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía) si, como bien dice en su informe, «no es posible indicar una fecha ni un plazo para la resolución de esta solicitud» y ha transcurrido el plazo legalmente establecido para resolver.

Tras lo expuesto y después de 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:

- El plazo de 6 meses para resolver la aprobación del PIA desde la solicitud presentada por la persona interesada el 01/08/2025.

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 establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- Los términos y plazos establecidos en las leyes.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. 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).
- Cuantos derechos tiene reconocidos por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

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

3 Consideraciones a la Administración

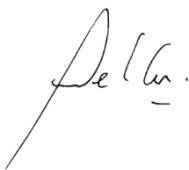
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER 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 los centros solicitados por la persona dependiente, explicando detalladamente la prestación y el importe de esta.
3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la petición de nuevas preferencias, 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 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