

"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 2600745
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 12/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600745. En él, se formulaba una queja por la demora en la aprobación del Programa Individual de Atención (PIA) de la persona en situación de dependencia.

De la documentación aportada a esta institución se extraía que la solicitud inicial de reconocimiento de la situación de dependencia se presentó el 07/05/2024 y que, por Resolución de 20/11/2024, le fue reconocido un grado 2. Sin embargo, en el momento de dirigir su queja a esta institución, no había recibido la resolución sobre el Servicio de Atención Residencial solicitado.

Por ello, el 03/03/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria expuso que aún no se había resuelto el PIA. En este sentido, se nos informó de que por parte de la unidad administrativa competente se estaba analizando la priorización de centros solicitados y en cuanto existiese una plaza disponible que se ajustase a la misma se pondría en su conocimiento.

El informe detalló el puesto que la persona ocupa en la lista de espera de los centros residenciales por los que ha mostrado su preferencia:

- R.P.M. LA SALETA EL PUIG: Ocupa el puesto número 128.
- R.P.M. SAVIA EL PUIG: Ocupa el puesto número 117.

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.

Por otro lado, la Conselleria indicó que no constaba en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» que se hubiese ofertado la Prestación Vinculada de Garantía.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución que pone fin al procedimiento de queja.

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado se extrae que la Administración ha incumplido los siguientes preceptos:

En relación con el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que establece el procedimiento para el reconocimiento del grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas:

- El plazo máximo de 3 meses para dictar y notificar la resolución de grado.
- El plazo máximo de 3 meses, desde la fecha de la resolución de grado (20/11/2024), en el que ha de dictarse y notificarse la resolución aprobatoria del PIA.
- La oferta, como medida sustitutiva de la plaza pública, de la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio residencia de garantía.

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.
- La obligatoriedad de los términos y plazos establecidos en la Leyes.

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 la situación de dependencia y al acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

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 las personas dependientes 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 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

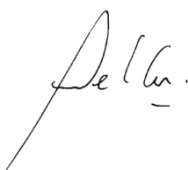
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para la tramitación de los expedientes conforme al procedimiento establecido.
2. **SUGERIMOS** que, dado el puesto que ocupa la persona en situación de dependencia en la lista de espera de los centros por los que mostró su preferencia y el tiempo transcurrido desde que formulo su solicitud, a la mayor brevedad posible se le oferte la posibilidad de percibir una Prestación Vinculada de Garantía y que, tanto la oferta de la prestación, como la renuncia, en su caso, se haga en documento incorporado al expediente y firmado por la persona en situación de dependencia o su representante.
3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud inicial de reconocimiento de la situación de dependencia (el 07/05/2024), proceda, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución aprobatoria del PIA de la persona dependiente.
4. **SUGERIMOS** que la resolución PIA incluya, de conformidad con lo previsto en el artículo 16 del Decreto 62/2017, los efectos retroactivos que pudiesen corresponder a la persona dependiente.

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