

"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 2600856
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 18/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600856. En él, se formulaba una queja por la falta de resolución de la solicitud de nuevas preferencias, presentada el 22/03/2023, en la que se instaba al reconocimiento del Servicio de Atención Residencial para la persona en situación de dependencia.

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 manifestó que constaba en el expediente que, con fecha 22 de diciembre de 2022, presentó una solicitud de nuevas preferencias instando al reconocimiento de un servicio de atención residencial en lugar de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía que tiene reconocida, pero que aún no se había emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención.

El informe señalaba también que por parte de la unidad administrativa competente se estaba analizando la priorización de centros solicitados y que, en cuanto existiese una plaza disponible que se ajustase a la misma, se pondría en su conocimiento.

Sobre la lista de espera en los centros residenciales por los que la interesada había mostrado su preferencia, a fecha 7 de abril de 2026, se nos informó de que ocupaba el número 50 en la RESIDENCIA P.M.D. DOMUSVI ELX L'ALJUB.

Por otro lado, expresamente se manifestaba que:

Puede encontrar información sobre LA LISTA DE ESPERA PARA RESIDENCIAS CON PLAZAS PÚBLICAS DEL SISTEMA PÚBLICO VALENCIANO DE SERVICIOS SOCIALES (SPVSS) en el siguiente enlace: <https://breu.gva.es/b/8-x>

También puede realizar el trámite accediendo desde: <https://breu.gva.es/b/524>

En relación con la pregunta de si había sido ofertada la Prestación Vinculada de Garantía, se nos indicó que, desde su concesión el 01/12/2021, ésta era la prestación que la persona en situación de dependencia estaba percibiendo.

Trasladamos dicha información al autor de la queja (hijo de la persona en situación de dependencia) por si deseaba presentar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante escrito en el que manifestó que en la actualidad su madre se encontraba percibiendo 1714,79 euros y que el coste de la residencia asciende a 2502 euros mensuales.

Con posterioridad, aportó a esta institución la resolución de aprobación del PIA, que le requerimos telefónicamente, por la que se le concedió la Prestación Vinculada de Garantía, por importe de 1209,79 euros. Tras ello, realizamos nueva diligencia con el interesado al objeto de conocer si había solicitado la actualización de la referida prestación.

Con fecha 27/07/2026 ha tenido entrada en esta institución una nueva entrada de datos a la que ha adjuntado la resolución de revisión del PIA de fecha 01/03/2024, correspondiente a la última vez que se actualizó la prestación, según manifiesta, y fijando su importe en 1714,79 euros.

No constan, sin embargo, solicitudes de actualización del importe de la prestación pendientes de resolución.

2 Conclusiones de la investigación

El objeto de la queja lo constituye la falta de resolución de la solicitud de nuevas preferencias en la que la persona en situación de dependencia instó al reconocimiento del Servicio de Atención Residencial. La cuestión de la actualización del importe de la prestación vinculada de garantía que percibe surge durante la tramitación del expediente de queja, pero el autor de la misma nos ha confirmado que no existen solicitudes de actualización pendientes de resolución. No procede, por tanto, que realicemos pronunciamiento alguno en relación con esta cuestión dado que la actualización se inicia a instancia de parte, y el interesado ha sido derivado, a los efectos oportunos a los servicios sociales municipales.

Tras todo lo actuado, concluimos que, transcurrido el plazo establecido para ello, no se ha resuelto la solicitud de nuevas preferencias que la persona en situación de dependencia realizó el 22/03/2023, en la que instó al reconocimiento del Servicio de Atención Residencial.

En consecuencia, concluimos que la Administración autonómica competente ha incumplido, entre otros, 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 6 meses establecido para la resolución de la solicitud de nuevas preferencias desde su registro, el 22/03/2023.

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 dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde que se registró la solicitud (el 22/03/2023), proceda a la resolución de la solicitud de nuevas preferencias en la que la persona en situación de dependencia instó al reconocimiento del Servicio de Atención Residencial.
3. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya 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