

"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 2601292
Materia Servicios sociales
Asunto Demora revisión PIA por solicitud atención residencial.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 11/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601292. La persona interesada presentaba una queja por la demora en resolver la revisión del Programa Individual de Atención de la titular.

En el escrito se nos comunica, a través de su representante, que la persona interesada, de 85 años, tenía reconocido un grado 3 dependencia desde 19/08/2024. Acudía al centro de día desde 2018 y era beneficiaria de los servicios de teleasistencia avanzada y prestación económica para cuidados en el entorno familiar. Tras un deterioro de su salud derivado de la enfermedad de Alzheimer que padece, la familia solicitó un cambio de preferencias el 17/04/2025, optando por el recurso de atención pública residencial. Recientemente había sido ingresada en un centro residencial privado por indicación médica, siendo ratificado el ingreso involuntario mediante auto de internamiento 72 horas.

A pesar del tiempo transcurrido, 13 meses, la Conselleria no ha emitido la nueva resolución modificando el Programa Individual de Atención (PIA).

Por ello, el 18/03/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia remitió informe el 27/04/2026, en el que exponía en resumen que.

D.^a (...), con fecha 17 de abril de 2025, presentó una solicitud de nuevas preferencias instando al reconocimiento de un servicio de atención residencial en lugar de la prestación económica que tiene reconocida; (...)

Constando en su expediente de dependencia como nueva 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 prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía se oferta a las personas usuarias como medida sustitutiva de la plaza pública ...desde las Direcciones Territoriales se informa detalladamente de la alternativa de la PVS de garantía cuando no existe (...)

En respuesta a su solicitud, se informa sobre la lista de espera en los centros residenciales por los que la interesada ha mostrado su preferencia (a fecha 10/04/2026). No obstante, cabe advertir que la posición en la lista puede variar en el caso de que existan solicitudes de otros interesados presentadas antes del 17/04/2025 que no hayan sido grabadas y/o completadas aún en la aplicación informática «ADA» por los servicios sociales de las entidades locales correspondientes:

(...)

Complementariamente hay que tener en cuenta que en la lista de espera de una plaza pública residencial en cualquier centro de la provincia de Valencia –entre los que se incluyen los centros indicados– existen 81 personas dependientes con mayor antigüedad que la interesada y 85 personas con trámite de urgencia, además de las personas que requieren plaza residencial a través del procedimiento de «Asignación de Plazas Sociales de Residencia para Personas Mayores No Dependientes».

No es posible indicar una fecha ni un plazo aproximado para la resolución de esta solicitud ya que existen factores que pueden alterar cualquier estimación como las urgencias de carácter social y la disponibilidad de plazas vacantes.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada se ratifica en la queja presentada y alega de manera resumida lo siguiente: la Administración ha reconocido el incumplimiento de los plazos, 6 meses para resolver la revisión del PIA, y a pesar del tiempo transcurrido, no ha ofertado como alternativa lo previsto en el Art. 34.1 del Decreto 62/2017 de manera sustitutiva, ocasionado un grave perjuicio tanto a la persona dependiente como a su familia que está asumiendo el coste de manera privada al tener que ser ingresada de manera urgente en un centro residencial.

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 de cambio de preferencias el 17/04/2025, tras un deterioro en su estado de salud, optando por el recurso del servicio de atención residencial, con preferencia de tres centros cercanos a su entorno familiar.

Transcurrido un año desde la petición, la falta de respuesta de la Conselleria y el agravamiento en su estado de salud provoca que recientemente ingrese de manera involuntaria en un centro residencial privado, siendo ratificado posteriormente dicho ingreso mediante auto de internamiento dentro del plazo legal establecido.

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, la interesada tiene 166 personas por delante en la lista de espera (entre antiguas y urgentes) y «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, 13 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, 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 (...) existen *81 personas dependientes con mayor antigüedad que la interesada y 85 personas con trámite de urgencia*, además de las personas que requieren plaza residencial a través del procedimiento de Asignación de Plazas Sociales de Residencia para Personas Mayores No Dependientes», y ha transcurrido el plazo legalmente establecido para resolver.

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.

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).
- 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 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

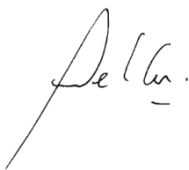
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para cumplir la legislación aplicable.
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