

"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** 2601400  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora tramitación.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 18/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos comunicaba que la persona interesada, de 97 años de edad, en fecha 17/09/2025 presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando el Servicio de Atención Residencial, y no había obtenido respuesta.

Por ello, 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 nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 17 de septiembre 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; pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención.

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 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.

En respuesta a su solicitud, se informa sobre la lista de espera de los centros residenciales por los que la persona dependiente ha mostrado su preferencia. A fecha 7 de abril de 2026, (...) NO FIGURA en la lista de Dependencia para Personas Mayores correspondiente a los Centros gestionados por la Dirección Territorial de Alicante. En el expediente se observa que la petición de nuevas preferencias de fecha 17/09/2025 aún está en proceso, por lo que actualmente no hay datos registrados en el centro solicitado.

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. 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 17/09/2025, en la que instaba el servicio de atención residencial.

Además, la Conselleria lleva más de 8 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

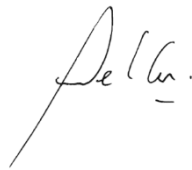
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **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.
3. **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](http://www.elsindic.com/actuaciones).



Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana