

"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 2601740
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 10/04/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601740. La persona interesada presentaba una queja por falta de resolución a la solicitud de nuevas preferencias presentada el 07/10/2025.

Del escrito de queja y la documentación remitida a esta institución se extraía que la persona titular de la queja se encuentra ingresada en una residencia privada desde hace más de dos años con un coste de 2.975 €. En el mismo escrito refiere que percibe 747,00€ como prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (PIA).

Con fecha 07/10/2025, presentó una solicitud de nuevas preferencias optando por un recurso de atención residencial público, al carecer de medios económicos suficientes para continuar asumiendo el coste de la plaza privada. El 28/01/2026, realizó una nueva petición a la Administración insistiendo en su solicitud de nuevas preferencias por falta de medios económicos para hacer frente al coste del recurso.

Por ello, el 27/04/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto, plazo que se amplió por resolución de fecha 26/05/2026, tras petición de la administración conforme el artículo con el artículo 31.2 de la Ley 2/2021.

El 25/06/2026 la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, remitió informe, en el que nos exponía, en resumen, que:

En contestación al escrito inicial de la queja de referencia remitido por esa institución, se informa: Que según consta en el expediente a nombre de (...) por resolución de 19 de septiembre de 2025 se resolvió su Programa Individual de Atención, concediéndole prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, por importe de 747,25 euros mensuales, reconociendo efectos desde el 12 de abril de 2025. Constan nuevas preferencias presentadas el 7 de octubre de 2025, en las que solicita servicio de atención residencial, que, a fecha de elaboración de este informe no han sido atendidas.

La unidad administrativa competente 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. En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de revisión del PIA en plazo, cabe indicar que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud, se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla, ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

2 Conclusiones de la investigación

Este expediente se inició por una posible vulneración de los derechos de la persona titular a obtener una resolución a su solicitud de cambio de preferencias solicitado el 07/10/2025 en el plazo legalmente establecido.

Si bien es cierto que la persona en situación de dependencia tiene aprobado el PIA con fecha 19/09/2025 y percibiendo una prestación económica (PEV servicio de atención residencial), ésta, no es suficiente para hacer frente al alto coste de esta, al llevar más de dos años ingresada en el centro privado.

A pesar del tiempo transcurrido, la Administración no sólo no ha resuelto el procedimiento, otorgando una plaza de atención residencial solicitada por el titular, sino que además manifiesta en el escrito remitido a esta institución, la imposibilidad de prever una fecha para su resolución, ya que según informó «existen factores que pueden alterar cualquier estimación como las urgencias de carácter social».

Llama la atención que en dicho informe no recoge lo regulado en el artículo 34 del Decreto 62/2017, que establece la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada de garantía, en los casos que no se disponga de plaza pública residencial adecuada en un radio de 20 km, que si cubriera el coste de esta, cuando hemos sugerido en múltiples ocasiones a esa Administración que, en los casos en los que proceda, 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, firmadas por la persona en situación de dependencia o su representante legal e incorporadas al expediente como partes del mismo, tal y como se regula en la Ley Procedimiento Administrativo.

Tras lo expuesto y después de la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

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 las solicitudes de nuevas preferencias formulada por la persona interesada el 07/10/2025.

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 legalmente establecido en la norma que regula el procedimiento de atención a las personas en situación de dependencia.
- 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 situación de dependencia y 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.

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.

Hemos de reiterar que el incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene con la ciudadanía se agrava cuando los receptores son personas en situación de especial vulnerabilidad, como es el caso de personas muy dependientes, que no pueden cubrir sus necesidades mínimas de subsistencia y tienen que terminar ingresando en centros de atención residencial privado con el alto coste que conlleva.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

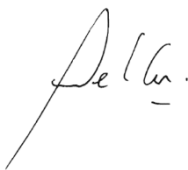
A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **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 el centro solicitado por la persona dependiente, explicando detalladamente la prestación y el importe de esta.

- 3. SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la solicitud de nuevas preferencias, proceda a 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

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