

"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 2602300
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 07/05/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602300. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución de la solicitud de nuevas preferencias presentada por su madre, en la que instaba al reconocimiento del Servicio de Atención Residencial.

Por ello, el 13/05/2026 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, según constaba en el expediente, la solicitud de nuevas preferencias fue presentada el 6 de octubre de 2025 y 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 señalaba que la persona figuraba en la lista de espera de todos los centros residenciales que disponen de plazas públicas en la provincia de Valencia, ya que con fecha 15/05/2026 constaba que había marcado como preferencia para el servicio de atención residencial todos los centros de esta provincia.

En este sentido, se indicaba que, a la fecha del informe, existían un total de 3.220 personas en lista espera con mayor antigüedad que la persona solicitante para el conjunto de todos los centros de la provincia. De ellas, 2.925, según se hizo constar, especificaron en sus preferencias centros concretos y 295 indicaron en sus preferencias cualquier centro de la provincia, como es el caso de la persona que nos ocupa. Todo ello sin perjuicio de otras situaciones previstas 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 último, se indicó que no constaba en el expediente electrónico 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.

2 Conclusiones de la investigación

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 06/10/2025, en la que instó al reconocimiento del Servicio de Atención Residencial, ni se le ha ofertado la Prestación vinculada de Garantía, sustitutiva de la plaza pública solicitada.

En relación con esta última cuestión, dado que la Administración nos ha informado de que existen un total de 3.220 personas en lista de espera con mayor antigüedad que la persona solicitante, debe informársele, a la mayor brevedad posible, de la posibilidad de percibir esta prestación.

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 06/10/2025.
- La oferta, como medida sustitutiva de la plaza pública, de la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio residencial 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

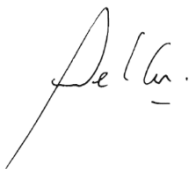
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **SUGERIMOS** que oferte a la persona en situación de dependencia la Prestación Vinculada de Garantía, regulada en el artículo 34 del Decreto 62/2017 y que, tanto la oferta como la renuncia, en su caso, de la prestación 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 que se registró la solicitud (el 06/10/2025), 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.
4. **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