

"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 2602320
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 2602320. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Administración en resolver las nuevas preferencias presentadas por la interesada, de 101 años, en fecha 05/05/2023, en su expediente de dependencia, en las que se solicitaba una plaza residencial.

En una consulta efectuada en fecha 24/03/2025, la interesada se encontraba en puestos mucho más altos (40 en La Molineta de Petrer, 24 en la residencia de Elda o 12 en La Morenica) y la primera en el listado para cualquier centro de la provincia de Alicante, en la que había 40 personas en espera con trámite de urgencia.

En el escrito se indicaba que, tras consultar nuevamente a la Administración la posición en las listas de espera, les habían informado que la interesada figura en el listado (a día 21/04/2026) en los siguientes puestos:

- Residencia P.M.D La Molineta Petrer --> 205º.
- Residencia y Centro de Día P.M.D de Elda --> 194º

Por ello, el 12/05/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara/n un informe sobre este asunto.

En particular, solicitamos información sobre los siguientes extremos:

1. Estado del expediente de dependencia de la persona titular de la queja.
2. Motivo de la demora en atender su solicitud del servicio de atención residencial de fecha 05/05/2023.
3. Motivo de que haya descendido de forma tan llamativa su posición en los puestos de la lista de espera desde la anterior consulta en fecha 24/03/2025.
4. Cualquier otra información que resulte relevante para la tramitación de la queja.

En su informe, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia exponía, en resumen, que:

- Se estaba analizando la priorización de centros solicitados y en cuanto existiera 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.

- Constaba en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» que se ofertó la prestación vinculada de garantía el 24 de febrero de 2025, siendo rechazada por parte de la persona que atendió la llamada (Hija de la solicitante), solicitando continuar en lista de espera.
- Respecto al motivo de descenso en la posición en lista de espera, se ha verificado que la última comunicación efectuada en referencia a la posición de lista de espera no corresponde con la situación actual de la lista de espera por problemas técnicos en la obtención de la información. Por ello, advertido el error, se procedía a informar nuevamente sobre la lista de espera en los centros residenciales por los que la persona interesada ha mostrado su preferencia (a fecha 22/05/2026)
 - RESIDENCIA P.M.D. LA MOLINETA PETRER: existen 6 personas con mayor antigüedad que la persona interesada.
 - RESIDENCIA Y CENTRO DE DIA P.M.D. DE ELDA: existen 3 personas con mayor antigüedad que la persona interesada.
- A fecha de emisión de la presente respuesta, existen además 40 personas con tramitación de urgencia en la lista de espera para la asignación de plaza pública residencial para personas mayores en centros de la provincia de Alicante, incluyéndose entre ellas aquellas solicitudes tramitadas a través del procedimiento de «Asignación Plazas Sociales de Residencia para Personas Mayores No Dependientes». Todo ello sin perjuicio de otras situaciones 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.
- Respecto a la Residencia y Centro de día PMD de Elda, centro indicado como segunda preferencia en su solicitud, este se encuentra actualmente pendiente de suministro de equipamiento y mobiliario tras una reforma integral, limitando ello el número de plazas disponibles para su ocupación respecto de la capacidad total autorizada del centro y que está previsto que en breve se resuelva.

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

2 Conclusiones de la investigación

De lo informado en la tramitación de esta queja se desprende:

- Una **demora de más de 3 años en resolver la solicitud de una plaza de atención residencial** a una persona de muy avanzada edad 101 años.
- **Errores en la lista de espera para adjudicación de plazas.**
- Una **situación de plena ocupación en las residencias de mayores de la Comunitat Valenciana y de alarmante falta de plazas.**

- **Demoras en el suministro de equipamiento y mobiliario en una de las residencias solicitadas que la propia Conselleria reconoce en su informe que, una vez resueltas redundaran en un «incremento de las posibilidades de acceso e ingreso en el referido centro».**

Por la tramitación de otras quejas hemos sabido que el **centro concluyó su reforma integral** en 2024 y está **preparado para albergar a 85 residentes** y 40 usuarios en el centro de día. Sin embargo, desde junio de 2022 **solo funcionan 36 plazas operativas, una reducción drástica que no se ha revertido pese a la finalización de las obras.**

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Conselleria ha incumplido 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 han incumplido la obligatoriedad de los términos y plazos establecidos en las leyes.
- Se ha incumplido la obligación de adoptar las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos

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 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

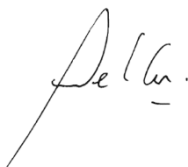
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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** la urgente dotación de equipamiento y mobiliario de la Residencia de Elda y la habilitación del total de plazas previstas en la misma.
3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud, proceda, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución de la revisión de PIA de la persona titular de la queja y que dicha Resolución incluya los efectos retroactivos que, en su caso, pudieran corresponderle.

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