

"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 2602713
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA. Atención residencial.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 28/05/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602713. La persona interesada presentaba una queja por la falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en resolver la solicitud de nuevas preferencias presentadas el 09/04/2025.

En el escrito, la persona promotora de la queja manifestaba que tiene reconocido un grado III de dependencia desde el 11/09/2023. Debido a un empeoramiento en su estado de salud, el 01/10/2024 ingresó en una residencia privada con un coste de 2.700,00€/mes.

El 09/04/2025, presentó solicitud de nuevas preferencias dentro de su programa de atención individual, optando por el servicio de atención residencial en un centro cercano a su entorno familiar. La persona era beneficiaria de la PEV-SAD, recurso que se extinguió cuando la Conselleria inició revisión de oficio el 02/06/2025.

Transcurrido más de un año, la Conselleria continuaba sin resolver la revisión del PIA atendiendo a las nuevas preferencias solicitadas.

Por ello, el 16/06/2026 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 fue ampliado un mes más mediante resolución de fecha 17/07/2026 a petición de la administración.

El 13/08/2026 se recibe el informe solicitado donde la administración exponía en resumen lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 9 de abril de 2025, presentó una solicitud de nuevas preferencias instando al reconocimiento de un servicio de atención residencial; pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención (PIA). 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 PIA.

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. Con respecto al punto 3 del escrito,

esta falta de disponibilidad de plazas vacantes en los centros solicitados explica también porque no se ha podido resolver la revisión del PIA en fecha 02/06/2025.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada manifiesta que en el informe la Conselleria indica que no dispone de plaza en el centro solicitado, por lo que solicita como alternativa lo recogido en el artículo 34 del Decreto 62/2017, la PV al servicio residencial, de garantía.

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 presentadas el 09/04/2026 en el plazo legalmente establecido.

De la documentación que obra en el expediente se desprende que la persona interesada, con un grado 3 reconocido desde el 11/09/2023, después de ingresar en una residencia privada en octubre de 2024, presentó el 09/04/2025 una solicitud de nuevas preferencias optando dentro del catálogo de servicios y prestaciones por el servicio de atención residencial público.

A pesar del tiempo transcurrido, **17 meses**, la Administración no sólo no ha resuelto el procedimiento, otorgando una plaza de atención residencial solicitada por la 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».

Por otra parte, en dicho informe no hace referencia alguna a 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, cuando desde ésta institución, 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.

Tras 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 la solicitud de nuevas preferencias formulada por la persona interesada el 09/04/2025.

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 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 mayores, 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:

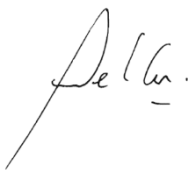
A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER 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 (09/04/2025), proceda sin más demora emitir y notificar la correspondiente revisión 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 que pudieran corresponderle conforme el Decreto 62/2017.

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