

"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 2602864
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Retroactividad. Demora. Nuevas preferencias (SAR)

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 05/06/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602864, en el cual se nos traslada la siguiente información:

- La interesada solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 18/01/2023, iniciándose el expediente AL3633962023.
- Se le asignó un Grado 2 de dependencia el 02/02/2024.
- Se aprobó el PIA con una Prestación económica vinculada al servicio de atención domiciliaria (PEVSAD) el 28/02/2024, con 465 euros al mes. Está percibiendo dicha prestación y recibió los atrasos correspondientes dado que el SAD se inició el 15/07/2024.
- El 06/11/2024 presentó una declaración responsable de haber sido atendida por cuidador no profesional desde el 19/07/2023 hasta el 15/07/2024.
- A pesar de las reclamaciones posteriores sobre esta retroactividad de derechos (29/01/2026), la Conselleria no ha atendido su solicitud.
- Además, solicitó nuevas preferencias, apostando por un Servicio de Atención Residencial, el 20/02/2025, y todavía no ha 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 expuso lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de D.^a (...), con fecha 6 de noviembre de 2024 presentó una solicitud para el reconocimiento de efectos retroactivos de su Programa Individual de Atención; pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha dictado resolución al respecto. No obstante, se estima que la correspondiente resolución será emitida en un plazo no superior a 3 meses, salvo incidencia no prevista.

En este sentido, se comunica que esta solicitud se encuentra en el departamento competente que procederá a resolver según orden cronológico de expedientes completos.

En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación adicional para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con los interesados por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

Por otro lado, también consta en el expediente que con fecha 22 de febrero 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 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.

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.

En el presente caso, atendidas las circunstancias concurrentes en el expediente, en estos momentos aún no se ha ofrecido la Prestación Económica Vinculada al Servicio de Atención Residencial de Garantía, manteniéndose la tramitación del expediente para el acceso al recurso residencial solicitado por la persona interesada.

No obstante, la situación del expediente será objeto de seguimiento y revisión, valorándose, tal y como se recoge en la normativa aplicable, la posibilidad de ofrecer la alternativa de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía en función de la evolución de las circunstancias concurrentes y de la disponibilidad de recursos, si bien, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicar una fecha estimada en la que se podrá ofrecer esta prestación, ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, trámite que llevó a cabo expresando su preocupación y rechazo a los argumentos expuestos por la Conselleria pues considera que los efectos retroactivos reclamados deberían haberse resuelto ya, al igual que la asignación de una plaza residencial o la oferta de una prestación de garantía, destacando la falta de información o justificación por parte de la administración sobre los motivos de la demora y sobre la falta de ofrecimiento de la citada prestación.

2 Conclusiones de la investigación

Tras todo lo actuado, se extrae que la Administración no ha resuelto ni la reclamación de los derechos económicos pendientes (retroactividad) realizada el 06/11/2024, ni la solicitud de nuevas preferencias que la persona en situación de dependencia formuló el 22/02/2025.

En consecuencia, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda 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:
 - o Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la solicitud de nuevas preferencias formulada por la persona interesada el 22/02/2025.
- En relación con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:
 - o Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
 - o 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 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

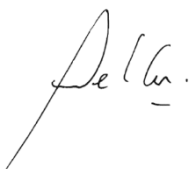
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** 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.
3. **SUGERIMOS** que se contacte con la persona interesada al objeto de ofertarle la Prestación Vinculada de Garantía, para que, en su caso, pueda valorar su aceptación.
4. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la solicitud de nuevas preferencias, proceda de manera urgente a emitir y notificar a la persona en situación de dependencia la correspondiente Resolución de revisión del PIA.
5. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.
6. **SUGERIMOS** que resuelva sobre el reconocimiento de efectos retroactivos de su Programa Individual de Atención de inmediato atendiendo a la previsión realizada en su informe de fecha 30/07/2026 en el que indicaba que se resolvería en un plazo no superior de 3 meses.

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