

"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 2602941
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. SAR. Demora tramitación.

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 arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, **de 94 años de edad**, en fecha 27/10/2023 presentó una solicitud para la valoración de su situación de dependencia, y el 23/11/2023 una solicitud de nuevas preferencias (Servicio de Atención Residencial).

El 23/04/2024 le reconocieron un Grado 2; no obstante, no se había resuelto su programa individual de atención (en adelante PIA).

La presente queja es reiteración de [la número 2501311, que se cerró el 13/08/2025](#) sin que se hubiese resuelto el nuevo PIA de la persona interesada.

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 manifestó que aún no se había emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento 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, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención.

En el informe se señalaba también que no constaba en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» que se hubiese ofertado la Prestación Vinculada de Garantía.

Sobre la lista de espera en el centro residencial por el que la persona interesada había mostrado su preferencia, se indicó que, a fecha 18/06/2026, ocupa la posición número 53, 54 y 71 en las residencias solicitas.

Al respecto, la Conselleria señaló expresamente que:

Es importante tener en cuenta que en estas posiciones se incluyen todas aquellas personas que, con mayor antigüedad, han solicitado plaza en cualquier centro de la provincia, concretamente un total de 45.

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, 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 señalaba que no es posible indicar una fecha ni un plazo aproximado para la resolución de esta solicitud.

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 23/11/2023, 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.

Hemos sugerido en múltiples ocasiones a la Conselleria competente en servicios sociales 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 en el expediente, firmadas por la persona en situación de dependencia o su representante legal. La Conselleria ha aceptado en otras quejas dicha sugerencia para arbitrar un procedimiento más garantista en el proceso de asignación y/ o renuncia de los servicios o prestaciones ofertadas. El artículo 70 (Expediente Administrativo) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, indica que del expediente formarán parte todas las notificaciones y los acuerdos, por lo que tanto la oferta de la Prestación Vinculada de Garantía como su aceptación o rechazo por parte de la persona interesada deberá constar en documento debidamente registrado en el correspondiente expediente. No podemos considerar estas actuaciones como información de carácter auxiliar ni meras opiniones que no deban incluirse en el expediente.

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 23/11/2023.
- 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:

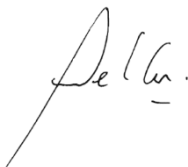
A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

- 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, dada la falta de plazas públicas, 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 23/11/2023), 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