

"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 2602974
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 11/06/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602974. La persona interesada de **95 años** presentaba una queja por la demora de la administración en resolver solicitud de nuevas preferencias presentadas el 13/03/2024.

En el escrito se recogía la queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en resolver su solicitud de nuevas preferencias presentada el 13/03/2024, dentro del programa individual de atención, donde optaba por un servicio de atención residencial público. La persona interesada tenía reconocido un Grado 2 y era beneficiaria de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar. En marzo de 2024 ingresa en la residencia privada de Estivella, solicitando cambio de preferencias dentro de su PIA.

Por ello, el 26/06/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 03/08/2026 se recibe informe donde de manera resumida expone lo siguiente:

En contestación al escrito inicial de la queja de referencia remitido por esa institución, se informa:

Que según consta en el expediente a nombre de (...) presentó el **13 de marzo de 2024** nuevas preferencias, solicitando servicio de atención residencial, pero a fecha de elaboración de este informe 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

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada se ratifica en la queja planteada, añadiendo que la información proporcionada es escueta, ya que no le informan del puesto que ocupa su madre en la lista de espera dado el tiempo transcurrido.

2 Conclusiones de la investigación

El objeto del expediente de queja que nos ocupa es la demora de la Administración en resolver la revisión del PIA de la persona titular de la queja tras solicitar nuevas preferencias, y la inexistencia de una previsión temporal por parte de la Administración para hacerlo.

De la documentación que obra en el expediente se desprende que la persona interesada de **95 años**, con un grado 2, siendo beneficiaria de una prestación para cuidados en el entorno familiar, presentó el 13/03/2024 una solicitud de nuevas preferencias optando dentro del catálogo de servicios por servicio de atención residencial público. En marzo 2024 ingresó en un centro residencial privado al ser imposible la continuidad en su domicilio dado los problemas clínicos de las cuidadoras principales y el fallecimiento de una de ellas.

Transcurridos dos años y 5 meses, la Administración continúa sin resolver, justificando las demoras en que, la revisión del PIA tras solicitar cambio de preferencias, se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, sin tener en cuenta otros aspectos que agravan la situación en la que se encuentra la persona dependiente.

En el informe remitido por la Conselleria a esta institución, la Administración refiere que «...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». Respecto al plazo para resolver, tampoco lo concreta, argumentando en su escrito que, «existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación».

Por otra parte, en dicho informe, después de **dos años y 5 meses**, informan que siguen “*analizando la priorización de centros*” sin hacer 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 defensoría, 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 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 13/03/2024.

En relación con la Ley 39/2015, 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 la Leyes.

Por 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 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 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 (como es evidente después de 2 años y 5 meses de espera), explicando detalladamente la prestación y el importe de esta.
3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la solicitud de nuevas preferencias (13/03/2024), proceda sin más demora emitir y notificar la correspondiente revisión de 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