

"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 2603222
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 26/06/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2603222. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en resolver la solicitud de fecha 15/01/2025 de nuevas preferencias en el programa individual de atención, optando por el servicio de atención residencial.

Por ello, el 09/07/2026 solicitamos a ambas administraciones competentes, el Ayuntamiento de Ibi y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El 20/07/2026 recibimos el informe del Ayuntamiento de Ibi en el cual exponía, en resumen, que, tras la solicitud en enero de 2025 del servicio de atención residencial, los servicios sociales municipales emitieron en abril informe favorable respecto al recurso solicitado. Hacían constar expresamente:

La resolución del PIA depende de Conselleria y en este caso, la resolución de las plazas de residencia depende de la disponibilidad que haya en cada una de las residencias que se han solicitado. En este caso, hace año y medio que solicitó residencia, pero viendo las resoluciones que se emiten en los usuarios/as de la localidad, lo habitual es que se demore más en el tiempo.

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

El 06/08/2026 la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia nos solicitó ampliación de plazo para remitir su informe, que finalmente recibimos el 14/08/2026. En su informe, la Administración autonómica exponía, en resumen, que:

- Tras solicitar subsanación de la documentación presentada, la persona presentó la documentación requerida.
- Se encuentra analizando la priorización de centros solicitados y en cuanto exista una plaza disponible se pondrá en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su PIA.
- No puede concretar en qué fecha resolverá.

- No ha ofrecido la Prestación Vinculada de Garantía al servicio de atención residencial

Nuevamente, trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, sin que haya formulado alegación alguna.

2 Conclusiones de la investigación

Tras todo lo actuado, se extrae que la Administración no ha resuelto la solicitud de nuevas preferencias que la persona en situación de dependencia formuló el 15/01/2025, a pesar de contar con el preceptivo informe de los servicios sociales municipales del Ayuntamiento de Ibi –favorable a la solicitud– desde abril de 2025.

Además, la Conselleria lleva año y medio analizando la priorización de centros solicitados para poder ofrecer una plaza disponible y reconoce que no se le ha ofertado una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, cuando es evidente que no debe de haber plazas libres entre las preferidas y en un radio de 20 km pues de lo contrario se habría resuelto el PIA solicitado.

No entendemos por qué no se ha ofertado esta prestación dentro de los 6 meses de plazo para resolver el PIA, tiempo que estimamos suficiente para comprobar la disponibilidad o no de plazas.

Por otra parte, ante la reiterada falta de ofrecimiento de esta prestación, la Conselleria debería indicar si acaso maneja otros requisitos para ofertar esta prestación (tal y como le preguntamos en la queja 202601506) más allá de 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, conforme al artículo 34.1 del decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell.

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:**

- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la solicitud de nuevas preferencias formulada por la persona interesada el 15/01/2025.

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 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

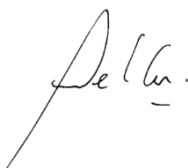
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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. **RECOMENDAMOS** que, dada la obligación de resolver el PIA en un plazo máximo de 6 meses, se oferte la Prestación Vinculada de Garantía dentro del referido plazo.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de que, para garantizar un correcto procedimiento administrativo y garantizar un correcto expediente, tanto la oferta como la renuncia de la Prestación Vinculada de Garantía quede plasmada en documento incorporado a este y firmado por la persona en situación de dependencia o su representante.
4. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la solicitud de nuevas preferencias de fecha 15/01/2025, proceda de manera urgente a emitir y notificar a la persona en situación de dependencia la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, resolviendo sobre su derecho al servicio solicitado

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