

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

**Queja** 2500273  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Revisión PIA. Demora. Plaza residencial. Centro de día municipal. Falta de respuesta

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 21/01/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500273, en el que se nos comunicaba que, el interesado, de 96 años, con un grado 2 de dependencia reconocido desde el 03/01/2020, solicitó, por agravamiento de su estado de salud, una revisión de su grado en julio de 2022 y la Conselleria le asignó un Grado 3 el 30/08/2023. Sin embargo, a pesar de esta variación de grado, la Conselleria no había revisado todavía de oficio el PIA (prestación económica de apoyo a cuidador no profesional) y el interesado seguía percibiendo una prestación acorde al grado 2 y no al grado 3, a la que tenía derecho desde enero de 2023.

Además, en agosto de 2023, solicitó como nueva preferencia una plaza en un centro residencial a la Conselleria competente y no había recibido respuesta alguna sobre dicha solicitud, como tampoco a las reclamaciones que había presentado.

Por otra parte, ante la falta de ayudas, también solicitó una plaza en Centro de Día al Ayuntamiento de València el 17/08/2023 y tampoco había recibido respuesta alguna, a pesar de haber transcurrido más de 17 meses.

Por ello, el 21/01/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de València que, en el plazo de un mes, nos enviaran sendos informes sobre estas cuestiones. La Conselleria solicitó el 20/02/2025 una ampliación del plazo para responder que se le denegó porque la elevada edad de la persona interesada, 96 años, exigía de la administración una urgente resolución de este expediente de dependencia.

El Ayuntamiento de València nos remitió un informe en plazo con estas ideas:

- La previsión de acceso a una plaza en un Centro de Día municipal se estima en torno a tres meses, dependiendo de las vacantes que se produzcan en alguno de los Centros de Día municipales.
- Listas de espera:
  - o Centro de Día municipal para personas mayores dependientes o con necesidades socio sanitarias "La Amistad": 298 personas en lista de espera.
  - o Centro de Día municipal para personas mayores dependientes o con necesidades socio sanitarias "Arniches": 244 personas en lista de espera.
  - o Los Centros de Día municipales para personas mayores dependientes o con necesidades socio sanitarias "Tres Forques" y "La Purísima" están sujetos a la

modalidad de contrato programa y su lista de espera se gestiona desde la Dirección Territorial de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda de la Vicepresidencia primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda de la Generalitat Valenciana.

- El interesado ocupa el puesto el 142 en el Centro de Día municipal para personas mayores dependientes o con necesidades socio sanitarias “La Amistad” y el puesto número 54 en el Centro de Día Municipal para personas mayores dependientes o con necesidades socio sanitarias Arniches.
- Se ha contactado directamente con su hija, en fecha 5 febrero 2025, para la realización del diagnóstico de la situación socio familiar y aportar posibilidades de apoyo a sus necesidades. La situación se ha valorado de prioritaria.

Dimos traslado del informe municipal a la persona interesada por si estimaba oportuno realizar alegaciones.

Ante la falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a nuestra solicitud de información, hemos de indicar que, según el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando trascurrido el plazo de un mes no se facilite la información o la documentación solicitada.

Remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2500273, de 27/03/2025](#) y, entre ellas, destacamos las siguientes:

A la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda:

(...) SUGERIMOS que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a un servicio de atención residencial.

SUGERIMOS que la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes desde los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud.

SUGERIMOS que oferte a la persona interesada una prestación vinculada a un servicio de atención residencial o de garantía, por si fuera de su interés, ante la demora en acceder a una plaza residencial.

Al Ayuntamiento de València:

RECOMENDAMOS que apueste por la creación de un mayor número de plazas en centros de día, recurso demandado por muchas personas con dependencia que desean seguir residiendo en su domicilio, pero necesitan de atención, cuidados y estímulos diarios en manos de profesionales.

SUGERIMOS que, dado que ha estimado priorizar la atención a la persona interesada por las circunstancias que en ella concurren, agilice las ayudas pertinentes que compensen o mitiguen la falta de plaza de centro de día.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos hizo llegar el informe solicitado inicialmente, fuera de plazo, y nos comunicó lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de D. (...), con fecha 31 de marzo de 2023, presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia pero a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 3 de dependencia en resolución de 30 de agosto de 2023, aún no se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) de Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores no Profesional acomodando las cuantías al nuevo Grado 3 reconocido. No obstante, se estima que la correspondiente resolución será emitida en un plazo no superior a 3 meses, salvo incidencia no prevista.

En cuanto a la solicitud de unas nuevas preferencias en fecha 17 de agosto de 2023 instando al reconocimiento de un servicio de atención residencial en lugar de la prestación económica que ya tiene reconocida, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención.

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 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, quedando garantizado al usuario para sus gastos personales las posibles pagas extraordinarias y el correspondiente "dinero de bolsillo".

En el momento de elaborar este informe no consta en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» que se haya ofertado esta prestación.

En respuesta a su solicitud se informa sobre la lista de espera en los centros residenciales por los que la persona interesada ha mostrado su preferencia (a fecha 12/03/2025). No obstante, cabe advertir que la posición en la lista puede variar en el caso de que existan solicitudes de otros interesados presentadas antes del 17/08/2023 que no hayan sido grabadas y/o completadas aún en la aplicación informática «ADA» por los servicios sociales de las entidades locales correspondientes.

• RESIDENCIA P.M.D EL AMPARO QUART DE POBLET:

Existen 31 personas con mayor antigüedad que el interesado en la lista de espera y 11 personas con trámite de urgencia.

• RESIDENCIA P.M.D S. FRANCISCO Y S. VICENTE MANISES:

Existen 48 personas con mayor antigüedad y 14 personas con trámite de urgencia.

• RESIDENCIA P.M.D SAVIA CAMPANAR:

Existen 66 personas con mayor antigüedad y 29 personas con trámite de urgencia. Complementariamente hay que tener en cuenta que en la lista de espera de una plaza pública residencial en cualquier centro de la provincia de Valencia –entre los que se incluyen los tres centros indicados– existen 80 personas dependientes con mayor antigüedad que D. (...) y 97 personas con trámite de urgencia, además de las personas que requieren plaza residencial a través del procedimiento de «Asignación de Plazas Sociales de Residencia para Personas Mayores No Dependientes».

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.

El Ayuntamiento de València respondió a la Resolución de consideraciones aceptándolas, anunciando la creación de un nuevo centro de Día y comunicando que el interesado había sido dado de alta en un centro de día el 03/04/2025.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda respondió, con una aceptación parcial, a las Consideraciones pues nos informó de que ya se había resuelto, el 1 de abril de 2025, la revisión del Programa Individual de prestación económica para cuidados en el entorno familiar y se habían reconocido los efectos retroactivos, con una actualización de la cuantía mensual a 455,40 euros y fecha de efectos desde el día 20 de agosto de 2023.

Sin embargo, en cuanto a la solicitud de unas nuevas preferencias de 17 de agosto de 2023 instando al reconocimiento de un servicio de atención residencial en lugar de la anterior prestación económica, aún no se había emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 27/03/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en [www.elsindic.com/actuaciones](http://www.elsindic.com/actuaciones).

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana