

"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** 2501331  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora tramitación.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

La persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 28/03/2025, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, en fecha 22/12/2023 presentó una solicitud de valoración de su situación de dependencia. El 11/07/2024 le reconocieron un Grado 3; no obstante, no se había resuelto su programa individual de atención (en adelante PIA).

Por ello, el 04/04/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

Tras solicitar una ampliación de plazo, recibimos el informe de la Conselleria, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 22 de diciembre de 2023 presentó una solicitud de reconocimiento 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 11 de julio de 2024, aún no se ha resuelto el Programa Individual de Atención (PIA) que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.

Constando en su expediente de dependencia como 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 PIA.

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.

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. Sin embargo, no presentó ninguna alegación.

El Síndic emitió una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501331, de 11/07/2025](#), en la que sugeríamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que se resolviera el PIA de la persona titular de la queja y se le ofertase una plaza pública a la mayor brevedad posible y que en la misma se incluyeran los efectos retroactivos correspondientes. Del mismo modo, sugeríamos que, en caso de no disponer de plaza pública, se ofertase a la persona titular de la queja una prestación vinculada al servicio de atención residencial, de garantía.

En fecha 29/08/2025 tuvo entrada la respuesta de la Conselleria a nuestra resolución de consideraciones, informándonos que continuaba sin emitir una resolución respecto al PIA de la persona interesada.

Del mismo modo, nos comunicaba que:

(...) la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores ha empezado a publicar, en la página web de la Conselleria, las listas que incluyen los tiempos medios de espera para el acceso al Servicio de Atención Residencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales en la Comunitat Valenciana; esta información se actualiza trimestralmente.

<https://inclusio.gva.es/es/web/rpm/llicitat-espera>

Si una persona quiere conocer en qué lugar se encuentran en dicha lista, existen varias vías disponibles para que las personas reconocidas en situación de dependencia en grado II o III puedan conocer su posición concreta en la lista de espera del servicio de atención residencial, se ofrecen las siguientes opciones:

- Atención telefónica – 012
- Buzón de la ciudadanía

[https://www.gva.es/es/web/atencio\\_ciudadania/inicio/mi\\_opinion\\_cuenta](https://www.gva.es/es/web/atencio_ciudadania/inicio/mi_opinion_cuenta)

- Solicitud general única de iniciación y tramitación TELEMÁTICA de procedimientos de la Generalitat Valenciana “

[https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id\\_proc=g95565](https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=g95565)

Tenemos constancia de la recepción de la resolución de consideraciones por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 17/07/2025; no obstante, el Síndic de Greuges no recibió la respuesta hasta el 29/08/2025.

La demora en la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

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 fecha 11/07/2025. 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 [elsindic.com/actuaciones](https://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.

Se ha constatado la vulneración del derecho a una buena Administración.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA**, y la notificación de esta resolución a todas las partes, dejando constancia de la falta de colaboración, en este expediente, de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda con esta institución, conforme a lo establecido en el artículo 39.1 b) de la Ley 2/2021, ya citada.

Por último, recordamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento que, en este caso, son 6 meses.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana