



"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 2502478

Materia Servicios sociales

Asunto Dependencia. Demora PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 26/06/2025, ha sido la demora en resolver el programa individual de atención del interesado (PIA) y concederle el servicio de atención residencial solicitado con fecha 20/09/2023, tras haberle reconocido un Grado II de dependencia por Resolución de fecha 14/03/2024.

A fin de contrastar lo que se exponía en la queja, solicitamos con fecha 07/07/2025, a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación de los derechos de la persona titular, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

El informe de la Conselleria, que tuvo entrada en esta institución con fecha 09/09/2025, indicaba en resumen que aún no se había resuelto el Programa Individual de Atención (PIA) que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia y que «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».

Señalaba el informe, además que:

- Con fecha 1 de septiembre de 2025, se le ha ofrecido prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía y la ha rechazado, quiere esperar a la plaza pública.
- **El interesado ocupa la posición nº 1.371 en la lista de espera (Tiene 1.024 personas con mayor antigüedad y 346 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia).**
- 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.

Remitimos este informe íntegro a la persona interesada por si estimaba oportuno realizar alegaciones, y en ellas nos trasladaba su disconformidad con la respuesta recibida y señala que la Administración debería dar un plazo aproximado en base a las vacantes medias anuales.



La persona titular de la queja tiene reconocido un Grado 2 de dependencia, correspondiente a una dependencia severa. De acuerdo con su grado de dependencia le corresponden, entre otros servicios, el de atención residencial, que lleva más de dos años esperando.

A tenor de los datos ofrecidos por la Conselleria, se pone de manifiesto el colapso absoluto de la red de centros y servicios del sistema para la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia en la Comunitat Valenciana, con una lista de espera inabarcable, y que impide, de hecho, el acceso a estos recursos, a las personas que lo requieren y lo tienen reconocido por ley.

Es urgente, en consecuencia, la revisión por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda del Plan de infraestructuras de servicios sociales de la Comunitat Valenciana y el cumplimiento de los proyectos de construcción, ampliación, adecuación y reforma de infraestructuras de servicios sociales, al objeto de reconducir esta situación.

Pero también lo es la búsqueda de soluciones particulares para las personas que se encuentran a la espera de la asignación de una plaza inalcanzable en estos centros.

En consecuencia, en nuestra [Resolución de consideraciones de fecha 04/11/2025](#), recomendábamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda , que se estudien urgentemente medidas para adecuar la red de centros y servicios del sistema para la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia en la Comunitat Valenciana a las necesidades reales de su población al objeto de disponer de una red residencial que atienda adecuadamente a las personas que requieren un recurso residencial y reducir las listas de espera. Así mismo sugeríamos a la Conselleria que se informara al interesado sobre las posibilidades reales de atender su solicitud en un plazo razonable y que, en tanto no se dispusiera del recurso residencial solicitado, se orientara al interesado, bien desde la dirección territorial y/o a través de los servicios sociales de su localidad, a la búsqueda de opciones/recursos para mejorar sus condiciones de vida actuales, -eliminación de barreras arquitectónicas, mejora de la red social, apoyo domiciliario, y otros.

Como respuesta a la mencionada Resolución de consideraciones, con fecha 12/12/2025, ha tenido entrada en la institución el preceptivo informe de la Conselleria, en el que se aceptaba nuestra recomendación y se indicaba que con fecha 3 de octubre de 2025 se ha resuelto su Programa Individual de Atención (PIA), en el que se le reconoce el derecho a una prestación económica vinculada al Servicio de Atención Residencial de garantía, con una cuantía mensual de 1733,16 euros y fecha de efectos desde el día 11 de septiembre de 2025.

Apuntaba la Conselleria en su informe que, si bien, en un primer momento se rechazó esta prestación, con fecha 12 de septiembre la familia finalmente ha aceptado la PVS de Garantía, y la persona ya está ingresada desde el 11 de septiembre de 2025.

En consecuencia, entendemos que ha quedado resuelto el objeto de la queja que era la demora en conceder al interesado el servicio de atención residencial solicitado con fecha 20/09/2023.



Sin embargo, desconocemos las medidas adoptadas en su caso por la Administración para adecuar la red pública de centros y servicios del sistema para la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia en la Comunitat Valenciana a las necesidades reales de su población al objeto de disponer de una red residencial que atienda adecuadamente a las personas que requieren un recurso residencial y reducir las desorbitadas listas de espera que la propia Administración ha manifestado que existen.

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