

"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** 2502526  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora tramitación.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

La persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 30/06/2025, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada en fecha 16/08/2024 presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia, siéndole reconocido, en fecha 20/02/2025 un grado 3.

Del mismo modo, nos comunicaba que el 12/09/2024 presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando el servicio de atención residencial, no obstante, no se había resuelto su programa individual de atención.

Por ello, el 09/07/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos remitiera un informe sobre este asunto, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

Tras solicitar una ampliación de plazo, el 23/09/2025 recibimos el informe de la Conselleria, en el que nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 16 de agosto de 2024 presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia; pero a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 3 de dependencia en resolución con fecha 20 de febrero de 2025, y se ha resuelto con fecha 1 de mayo de 2025 y fecha de efectos desde el día 17 de febrero de 2025 la revisión de su Programa Individual de Atención, actualizando el importe de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que tiene reconocida a su nuevo grado, aún no se ha resuelto la nueva solicitud de preferencias presentada el 12 de septiembre de 2024 en la que insta al reconocimiento de un servicio de atención residencial.

Sobre la actualización del importe de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, en las bases de datos de esta Conselleria consta, con fecha de 16 de mayo de 2025 una orden de pago en concepto de atrasos y una orden de pago mensual por importe de 455,40 euros sin que, a fecha de elaboración de este informe, tengamos conocimiento de que se haya producido ninguna incidencia o devolución.

Por otra parte, constando en su expediente de dependencia como nueva preferencia el servicio de atención residencial, según solicitud presentada con fecha 12 de septiembre de 2024, 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 el interesado ha mostrado su preferencia (a fecha 17 de septiembre de 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 12 de septiembre de 2024 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. PARQUELUZ CATARROJA: Ocupa la posición nº 74 en lista de espera (Hay 68 personas con mayor antigüedad y 5 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia).

- RESIDENCIA P.M.D. ANTONIO Y JULIO MUÑOZ GENOVES: Ocupa la posición nº 45 en lista de espera (Hay 42 personas con mayor antigüedad y 2 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia).

- RESIDENCIA PARA PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES NOVAEDAT SEDAVI: Ocupa la posición nº 40 en lista de espera (Tiene 38 personas con mayor antigüedad y 1 personas con solicitud posterior y 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–, (...), ocupa la posición nº 261 en la lista de espera, ya que hay 173 personas dependientes con mayor antigüedad y 87 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia. Además, hay que tener también en cuenta a las personas que requieren plaza residencial a través del procedimiento de «Asignación de Plazas Sociales de Residencia para Personas Mayores No Dependientes».

La resolución del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente. Debiendo tenerse en cuenta, en el caso de

solicitar un servicio, la disponibilidad de plazas en los centros indicados por la persona solicitante.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de revisión del PIA en plazo, cabe indicar que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

Con respecto a la fecha en que se resolverá la solicitud relativa al servicio de atención residencial, se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Dimos traslado del informe a la persona interesada por si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud del informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 11/07/2025; no obstante, el Síndic de Greuges no lo recibió hasta el 23/09/2025, fuera de plazo.

La demora en remitir la oportuna respuesta, por parte 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.

El Síndic emitió una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2502526, de 17/10/2025](#), en la que sugeríamos lo siguiente:

- Que ofertase a la persona interesada la posibilidad de percibir una prestación económica de garantía vinculada al servicio de atención residencial.
- Que procediera a emitir la correspondiente resolución del nuevo programa individual de atención de la persona interesada, y que en la misma se incluyeran los efectos retroactivos correspondientes.

La Conselleria, en su respuesta nos comunicaron que en fecha 01/11/2025, se había resuelto la revisión del PIA de la persona interesada, en la que se reconocía el derecho a una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, con fecha de efectos desde el día 07/10/2025, hecho que nos confirmó la persona interesada.

Podemos constatar que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha aceptado las consideraciones efectuadas, ya que se ha resuelto el PIA de la persona promotora de la queja.

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 a) 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, notificarla y proceder a su pago 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