

"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** 2503228  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora revisión PIA

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 22/08/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503228, en el que se nos comunicaba que la persona titular de la queja solicitó la revisión de su grado 1 de dependencia el 14/07/2023 y el 30/11/2023 se le asignó un grado 2.

Posteriormente, el 21/02/2024 solicitó una revisión del PIA con nuevas preferencias, optando por un Servicio de Atención Residencial. Sin embargo, tras 18 meses dicha petición todavía no había sido atendida. En el mes de julio de 2025, la Conselleria le informaba de que podría ampliar la petición a otros centros para facilitar la resolución del expediente, e incluso cambiar de prestación solicitando una prestación vinculada al SAR.

No hacía referencia alguna a la posibilidad que tiene de oficio la Conselleria de ofertar una prestación vinculada de garantía.

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

En su respuesta, resumidamente, se nos trasladó lo siguiente:

- Con fecha 21 de febrero de 2024, presentó una solicitud de nuevas preferencias instando al reconocimiento de un servicio de atención residencial en lugar de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que tenía reconocida; pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.
- 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, 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. La PVS Garantía se oferta a las personas usuarias como medida sustitutiva de la plaza pública, desde las Direcciones Territoriales se informa detalladamente de la alternativa de la PVS de garantía cuando no existe plaza disponible en los centros solicitados, indicándoles el importe de la prestación, la documentación a aportar para tramitar la misma y los centros acreditados para la dependencia; los interesados también pueden encontrar información en el correspondiente apartado de la página web de esta Conselleria.
- 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.

Dimos cuenta de este informe íntegro a la persona interesada por si estimaba oportuno realizar alegaciones.

Remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2503228, de 03/11/2025](#) y sugerimos que procediera de manera urgente a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, resolviendo sobre el derecho de la interesada al nuevo recurso solicitado (SAR) con fecha 21/02/2024.

En su respuesta, la Conselleria nos comunicó que aún no se había emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

La Conselleria seguía sin ofertar una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, a pesar de haber transcurrido más de 21 meses desde la solicitud de nuevas preferencias, tiempo más que suficiente para comprobar si existen o no plazas disponibles para la persona interesada en los centros residenciales.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la anterior Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se realizaron las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 03/11/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

Esta institución insiste en que incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene para con la ciudadanía constituyen 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, la inactividad de la Administración o 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. La privación de los servicios y prestaciones a que tienen derecho las personas dependientes, además de impedirles el pleno disfrute de tales derechos, afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

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