

"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 2502624
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 04/07/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502624, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se recogía la queja por la demora en resolver el Programa de Atención Individual (PIA) de la persona interesada tras haberle otorgado el grado 3 con carácter permanente por Resolución de 15/07/2024.

Por ello, el 10/07/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 06/08/2025 recibimos escrito de la Conselleria en el que solicitaba una ampliación del plazo para la remisión de la información requerida, ampliación que concedimos mediante resolución de la misma fecha.

El 11/09/2025 recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en el que, en resumen, exponía que:

(...) aún no se ha resuelto el Programa Individual de Atención (PIA) de acuerdo con su solicitud de preferencias presentada con fecha 3 de mayo de 2024 (servicio de atención residencial).

Constando en su expediente de dependencia como nueva preferencia el servicio de atención residencial, (...) 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.

(...) 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 aprobación del PIA en plazo, la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

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. En su respuesta, ésta se reiteraba en lo manifestado en su escrito inicial.

El 12/11/2025 dictamos resolución de consideraciones en la que efectuamos a la Conselleria lois siguientes pronunciamientos:

1. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. RECOMENDAMOS una mayor transparencia en los criterios y plazos para ofertar la prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía.
3. 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 al servicio de atención residencial.
4. SUGERIMOS que, en tanto no se disponga de plaza residencial pública, se oferte a la persona titular de la queja una prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía, por si fuera de su interés.
5. SUGERIMOS que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

En la citada resolución, recordamos a la Conselleria la obligación de «enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta».

El 16/12/2025 recibimos informe de la Conselleria, en el que ésta manifestaba la aceptación de la recomendación 1, y la sugerencia número 2, señalando que consta en el expediente «diligencia de 14 de mayo de 2025 en la que se hace constar que se ha ofrecido la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, y que ha sido rechazada por el familiar que ha atendido la llamada (nieta). Asimismo, ha manifestado su interés en solicitar nuevas preferencias, por lo que se le ha remitido a los servicios sociales municipales para cumplimentar la solicitud y acompañarla de la documentación preceptiva y necesaria».

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria competente no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 12/11/2025. 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.

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