

"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** 2503492  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demoras en la tramitación.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 15/09/2025, ha sido la demora en atender la solicitud del servicio de atención residencial para la interesada que se presentó el 10/10/2023.

La situación de salud y falta de autonomía de la persona titular de la queja había requerido de su ingreso en una residencia privada, a la espera de que se resolviera su expediente y se le asignara plaza residencial.

En el escrito de queja se urgía la resolución de su solicitud ya que no pueden hacer frente por sus propios medios al coste de la residencia.

En la documentación presentada se adjuntaba también una solicitud de fecha 27/05/2025, de revisión del grado de dependencia 2 que tiene reconocido desde el 14/09/2023.

A fin de contrastar lo que se exponía en la queja, solicitamos con fecha 25/11/2025 a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de València 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.

En su informe, el Ayuntamiento de València exponía, en resumen, que en fecha 18/09/25 la solicitante se trasladó de domicilio a una residencia fuera de la ciudad de Valencia, concretamente en la localidad de Náquera y que, en consecuencia, no podían hacer ninguna gestión al respecto.

Por su parte, el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda señalaba que aún no se había emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) relativa al servicio de atención residencial. Tampoco constaba que, en el caso de no disponer de plaza pública, se hubiera ofertado una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía).

En relación con la solicitud de revisión de la situación de dependencia de fecha 27/05/2025, informaba que esta pasó a estado «comprobada» el día 18 de septiembre de 2025 en la aplicación informática «ADA»; pero, a fecha de emisión de este informe, esta persona aún no había sido valorada.

Trasladamos ambos informes a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

A la vista de lo informado, nos dirigimos al Ayuntamiento de Náquera para que nos informara sobre la previsión para valorar a la interesada, de conformidad con los arts. 7.c y 9.c del Decreto 62/2017, para lo cual se concedía un mes de plazo.

En su informe, el Ayuntamiento de Náquera señalaba que la interesada estaba en lista de espera para ser valorada. El informe añadía que, desde los Servicios Sociales se había contactado con la Residencia para personas mayores dependientes donde estaba ingresada y estaba previsto realizar la valoración para la revisión de grado en fecha del 12/11/2025.

Dicha valoración se realizó, según confirmación de la persona promotora de la queja, el 18/11/2025.

En consecuencia, en nuestra [Resolución de consideraciones de fecha 25/11/2025](#), además recordar la obligación legal de resolver en plazo, sugeríamos a la Conselleria lo siguiente:

1. **SUGERIMOS** que resuelva la revisión del grado de dependencia de la persona titular de la queja.
2. **SUGERIMOS** que, si no se dispone de plaza residencial adecuada al grado de dependencia, se oferte 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), por si fuera de su interés.
3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud, proceda, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución aprobatoria de la revisión de PIA de la persona dependiente y que dicha Resolución incluya los efectos retroactivos que, en su caso, pudieran corresponderle conforme al grado de dependencia reconocido en cada fase del procedimiento.

Como respuesta a la mencionada Resolución de consideraciones, con fecha 29/12/2025 ha tenido entrada en la institución el preceptivo informe de la Conselleria, en el que se nos indicaba que, por resolución de 18 de noviembre de 2025, se había resuelto la revisión de su situación de dependencia, reconociéndole GRADO 3 y que se resolvería el PIA y se reconocerían los efectos retroactivos que correspondan de conformidad con la normativa vigente «cuanto exista una plaza disponible que se ajuste a la misma».

Respecto a nuestra sugerencia de que, si no se dispone de plaza residencial adecuada al grado de dependencia, se oferte 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), por si fuera de su interés, la Conselleria se limita a señalar que la PVS Garantía se oferta a las personas usuarias como medida sustitutiva de la plaza pública (artículo 34.1 Decreto 62/2017), y desde las Direcciones Territoriales se informa detalladamente de la alternativa, pero sin indicar si, en el caso de la persona titular de la queja se le ha ofertado la mencionada prestación o está previsto hacerlo ya que, de lo indicado con anterioridad se desprende que no existen actualmente plazas disponibles.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria con competencias en la materia no se han realizado en su totalidad las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 25/11/2025. 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