

"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 2503662
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye la falta de resolución de la solicitud de nuevas preferencias, presentada por la madre de la autora de la queja el 14/09/2022, en la que instaba al reconocimiento del Servicio de Atención Residencial.

Por ello, el 02/10/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria expuso, sustancialmente, que aún no se había emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) y que no era posible indicar una fecha ni un plazo aproximado para la resolución de esta solicitud. Por otro lado, señaló, también, que no constaba en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» que se hubiese ofertado la Prestación Vinculada de Garantía.

Por último, sobre si constaba publicada la información relativa al tiempo medio de espera para acceder a un servicio de atención residencial, tal y como exige la Ley de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana, la Conselleria manifestó que desde el 1 de abril de 2025, la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores publica en la página web de la Conselleria las listas que incluyen los tiempos medios de espera para el acceso al Servicio de Atención Residencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales en la Comunitat Valenciana: <https://breu.gva.es/b/P-6Ydh>.

Dicha información fue trasladada a la persona interesada al objeto de que pudiese efectuar alegaciones y, sin haberlas recibido, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2503662, de 15/12/2025](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia los 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. **SUGERIMOS** que, dada la falta de plazas públicas, oferte a la persona dependiente la Prestación Vinculada de Garantía, regulada en el artículo 34 del Decreto 62/2017.
3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde que se registró la solicitud (el 14/09/2022), proceda a la resolución de la solicitud de nuevas preferencias en la que

la persona en situación de dependencia instó al reconocimiento del Servicio de Atención Residencial.

4. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

Recibida la preceptiva respuesta de la Conselleria a nuestra Resolución de consideraciones, en relación con la sugerencia de ofertar la Prestación Vinculada de Garantía, la Administración manifestó que “por un error involuntario, en el anterior informe se indicó que no se le había ofertado esta prestación; pero al revisar de nuevo el expediente, se había detectado que con fecha 24 de febrero de 2025 constaba que sí se le ofreció esta prestación, pero no fue aceptada”.

Por ello, consideramos oportuno trasladar dicha información a la persona interesada quien, en el momento de emitir la presente Resolución que pone fin al procedimiento de queja, no ha efectuado alegación alguna.

Sobre las otras dos sugerencias, se nos comunicó que se resolvería la revisión del Programa Individual de Atención de la persona dependiente, si procede, y se reconocerían los efectos retroactivos que pudieran corresponder de acuerdo con la normativa vigente. Finaliza la Conselleria reiterando que la revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas y que debe tenerse en cuenta, en el caso de solicitar un servicio, la disponibilidad de plazas en los centros indicados por la persona solicitante.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Administración autonómica competente no se han realizado todas las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 15/12/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, quien debe continuar esperando para la resolución de la solicitud de nuevas preferencias que se realizó el 14/09/2022.

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.

Por último, nos parece importante reiterar a la Conselleria, como ya hemos manifestado en otras quejas, que, en los casos en los que procede, oferte la Prestación Vinculada de Garantía explicando detalladamente la prestación y el cálculo de su cuantía y que tanto la oferta, como la aceptación o

la renuncia, deben quedar documentadas en el expediente y firmadas por la persona en situación de dependencia o su representante legal.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana