

"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 2503977
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 17/10/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503977. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver la solicitud de nuevas preferencias en el programa individual de atención, optando por el servicio de atención residencial, presentada el 11/12/2023.

La persona tiene reconocido un grado 3 de dependencia. A pesar del tiempo transcurrido, no ha obtenido respuesta de la Conselleria a su solicitud.

Por ello, el 05/11/2025 solicitamos a la Conselleria competente en materia de dependencia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 12/12/2025 recibimos la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, en la cual nos indicaba, en resumen, que estaba analizando la priorización de centros solicitados, encontrándose la persona en lista de espera:

- En la residencia de Manises, ocupaba la posición 50 en lista de espera, teniendo 40 personas con mayor antigüedad y 9 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia.
- En la residencia El Amparo de Quart de Poblet, la nº 47, teniendo 42 personas con mayor antigüedad y 4 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia.
- En el centro de tipología mixta de Quart de Poblet, la posición 39, teniendo 32 personas con mayor antigüedad y 6 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia.

También indicaba que no constaba en el ADA el ofrecimiento de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía) en el momento de emisión del informe.

Tras lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202503977, de 26/01/2026](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia los siguientes pronunciamientos:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para eliminar la anomalía en la tramitación de los expedientes.
2. **SUGERIMOS** que, dada la falta de plazas públicas, se oferte a la persona en situación de dependencia la posibilidad de percibir una Prestación Vinculada de Garantía y que

se explique adecuada y suficientemente este recurso y el cálculo del importe de la citada prestación.

3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud de nuevas preferencias (el 11/12/2023), proceda, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución aprobatoria del PIA de la persona dependiente.

Registramos la preceptiva respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia a nuestra Resolución de consideraciones a la Administración el 26/02/2026. En ella indicaba expresamente:

En contestación a la resolución remitida por esa Institución, en lo que se refiere al **RECORDATORIO** de la obligación legal de resolver y notificar en el plazo máximo establecido y de adoptar cuantas medidas fueran necesarias para eliminar toda anomalía en la tramitación de los expedientes, esta Conselleria debe destacar que el actual volumen de procedimientos que se encuentran en tramitación dificulta la resolución de los mismos dentro del plazo establecido.

En cuanto a la primera **SUGERENCIA**, indicar que la **prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía** se oferta a las personas usuarias como medida sustitutiva de la plaza pública (artículo 34.1 Decreto 62/2017), desde las Direcciones Territoriales se informa detalladamente de la alternativa de la PV-SAR 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.

Y en relación con la segunda **SUGERENCIA**, se comunica que se resolverá la revisión del Programa Individual de Atención (PIA) de la persona dependiente, y se reconocerán los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no ha dado cumplimiento a su obligación de responder en los términos que la ley que regula esta institución le impone. En este sentido resulta conveniente recordar el contenido del artículo 35 de la Ley 2/2021 de 26 de marzo, del Síndic de Greuges que dispone en sus apartados 1 y 2:

Artículo 35. **Obligación de responder.**

En todos los casos, los sujetos investigados vendrán obligados a responder por escrito al síndico o a la síndica de Greuges, en un plazo no superior a un mes, que se computará de conformidad con las previsiones de la normativa estatal sobre procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Las respuestas habrán de manifestar, de forma inequívoca, el posicionamiento de los sujetos investigados respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en las resoluciones. Si se manifestara su aceptación, se harán constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. La no aceptación habrá de ser motivada.

(la negrita es nuestra)

La Conselleria invoca el elevado volumen de expedientes en tramitación como justificación para no atender las obligaciones legales de resolver el expediente dentro del plazo establecido. En ningún caso esta cuestión le exime de observar estrictamente los plazos a los que está obligada, más aún si tenemos en cuenta que la **demora**, en este expediente en concreto, relativo a una persona con el **grado de dependencia máximo es de más de dos años, lo cual resulta del todo injustificable**.

Continúa incurriendo en una demora injustificada en la resolución del expediente iniciado con fecha 11/12/2023, a pesar de la recomendación expresa formulada por esta institución. Tampoco ha tomado en consideración nuestra recomendación de ofrecer a la persona una Prestación Vinculada de garantía que permita satisfacer la necesidad de la persona mientras la Administración resuelve los problemas existentes en las residencias derivados de las listas de espera.

Como hemos venido incidiendo en quejas similares, resulta, además, especialmente preocupante que, a pesar del tiempo transcurrido, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no ha sido capaz de establecer ni comunicar una previsión temporal concreta para dictar resolución, lo que evidencia una falta de diligencia administrativa incompatible con los principios de buena administración y con el derecho de la persona interesada a obtener una respuesta motivada en un plazo razonable.

El reconocimiento de los servicios y prestaciones a que tienen derecho las personas en situación de dependencia están orientadas a la consecución de una mejor calidad de vida, mientras que, por el contrario, la privación de estos por parte de la Administración afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades más básicas y supone una conculcación de derechos de aquellas personas más vulnerables a las cuales precisamente debería, prioritariamente, proteger.

Así lo recoge, efectivamente, la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, determinando que sus actuaciones deben estar orientadas, entre otros, a la **protección y atención**, personalizada y continuada, a las personas, familias o unidades de convivencia que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad, **dependencia** o conflicto (artículo 8.1. apartado e, de la Ley 3/2019 de servicios sociales).

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 26/01/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona titular 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, declarando la vulneración por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia a la persona interesada de los derechos a obtener una resolución del procedimiento de revisión de su programa individual de atención que se reclama dentro del plazo de 6 meses legalmente previsto, mediante el dictado de una resolución por el órgano competente, completa, congruente, motivada y que indique los recursos que puedan interponerse y su derecho a la buena administración plasmado en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana