

"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 2504035
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

La persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 22/10/2025, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, de 94 años, en fecha 30/12/2022, presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia, siéndole reconocido un grado 3 mediante resolución de fecha 14/09/2023.

Del mismo modo nos comunicaban que el 02/07/2024 presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando el servicio de atención residencial, solicitando como preferencia la residencia donde vive su marido.

Tras ser admitida a trámite la queja, solicitamos a la antigua Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del procedimiento de queja.

La Conselleria, en su informe, nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), presentó solicitud de revisión de su situación de dependencia el 30 de diciembre de 2022, reconociéndosele GRADO 3 por resolución de 14 de septiembre de 2023. Por resolución de 1 de diciembre de 2024 se revisó el PIA adecuando la prestación que percibe al nuevo grado reconocido, por importe de 455,40 euros mensuales, reconociendo atrasos desde el 1 de julio de 2023.

Por lo que se refiere a las nuevas preferencias presentadas el 2 de julio de 2024, en las que solicitaba el servicio de atención residencial, le informamos que por parte de la unidad administrativa competente 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 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 traslado del informe a la persona interesada por si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

En el informe remitido por la administración no mencionaba nada respecto a que la persona interesada, de 94 años de edad, solicitó, en sus preferencias, la residencia donde vive su marido,

en aras de una reagrupación familiar según establece el artículo 3.4 del procedimiento de asignación de plazas residenciales del SPVSS para personas mayores en la Comunitat Valenciana.

A la vista del informe facilitado, en fecha 17/12/2025 solicitamos uno nuevo a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia para que, en el plazo de un mes, respondieran acerca de los siguientes extremos:

- Si le había ofertado o comunicado a la persona interesada la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial.
- Si a la hora de resolver el PIA de la persona interesada, en aras de una reagrupación familiar, tendría en cuenta que el cónyuge de la promotora de la queja reside en la residencia solicitada, en caso contrario le rogábamos nos indicase las razones.
- Fecha en la que resolvería el PIA de la persona interesada.

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud del nuevo informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia el 18/12/2025; no obstante, en el momento de efectuar la presente resolución el Síndic de Greuges no lo ha recibido.

La demora en remitir la oportuna respuesta, por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

El Síndic emitió una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2504035, de 30/01/2026](#), en la que sugeríamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, procediera de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del nuevo programa individual de atención, de la persona interesada, teniendo en cuenta la reagrupación familiar, y que en la misma se incluyeran los efectos retroactivos correspondientes.

En fecha 05/02/2026 recibimos el informe de la Conselleria, que fue solicitado el 17/12/2025, en el que nos comunicaban que no se había emitido ninguna resolución respecto al nuevo PIA de la persona interesada.

En la respuesta a las consideraciones efectuadas por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, nos comunicaron que continuaban sin emitir resolución sobre el nuevo PIA de la persona interesada.

Esta institución insiste en que el incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene con la ciudadanía constituye 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.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la anterior Conselleria competente en materia de servicios sociales no se realizaron las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de fecha 30/01/2026. 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 [elsindic.com/actuaciones](https://seu.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.

Se ha constatado la vulneración del derecho a una buena Administración.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA**, y la notificación de esta resolución a todas las partes, dejando constancia de la falta de colaboración, en este expediente, de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia con esta institución, conforme a lo establecido en el artículo 39.1 a) de la Ley 2/2021, ya citada

Por último, recordamos a la administración pública competente en materia de servicios sociales la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento que, en este caso, son 6 meses.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana