

"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 2504242
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 05/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504242. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver su solicitud de servicio de atención residencial.

La persona titular de la queja, con grado 3 de dependencia, convive con su esposo, dependiente en grado 2. Ambos solicitaron, el 20/04/2023, nuevas preferencias en el programa individual de atención, optando por el servicio de atención residencial, sin haber obtenido respuesta. En el momento de presentación de la queja, la persona no contaba con resolución al respecto.

Por ello, el 06/11/2025 nos dirigimos a la Administración autonómica para que, en el plazo de un mes, nos informara sobre este asunto y, tras solicitar ampliación de plazo, registramos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia el 16/12/2025.

En él la Conselleria informaba, en resumen, que no había resuelto la solicitud de servicio de atención residencial presentada en abril de 2023 debido a la lista de espera existente en las residencias solicitadas ocupando las siguientes posiciones:

- Residencia y Centro de Día P.M.D. de Moncada: posición nº 30 en lista de espera (existiendo 19 personas con mayor antigüedad y 10 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia).
- Residencia P.M.D. San Luis de Moncada: posición nº 17 en lista de espera (existiendo 14 personas con mayor antigüedad y 2 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia).
- Residencia P.M.D. Virgen del Milagro de Rafelbunyol: posición nº 27 en lista de espera (existiendo 17 personas con mayor antigüedad y 9 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia).

Preguntábamos a la Conselleria si la persona reunía los requisitos para acceder a la Prestación Vinculada de Garantía y, en caso afirmativo, nos informara si tenía previsto su ofrecimiento. En su respuesta la Administración indicaba expresamente:

la posibilidad de percibir una **prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía)** para aquellas plazas cuyo coste real cumpla con lo estipulado en el apartado segundo de este artículo según lo recogido en la modificación introducida por el artículo 5 del Decreto 102/2022, de 5 de agosto, del Consell. El importe de la citada prestación garantiza el acceso a un recurso de atención residencial en igualdad de condiciones económicas que los beneficiarios de una plaza pública o sostenida con fondos

públicos, quedando garantizado al usuario para sus gastos personales las posibles pagas extraordinarias y el correspondiente “dinero de bolsillo”.

En el momento de elaborar este informe no consta en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» que se haya ofertado esta prestación.

Tras lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202504242, el 14/01/2026](#), en la que efectuamos a la Conselleria 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 dependiente 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 revisión de la situación de dependencia con nuevas preferencias (el 20/04/2023), proceda, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución aprobatoria del PIA de la persona dependiente.

Recibimos, el 13/02/2026, la preceptiva respuesta de la Administración autonómica. En ella que recibimos el 13/02/2026, indicaba, en resumen, que:

- Respecto a la obligación de resolver y notificar en plazo, la Conselleria tenía dificultades para dar cumplimiento a dicha obligación debido al elevado número de procedimientos en tramitación.
- Respecto a las sugerencias de resolver el expediente y de ofrecer a la persona la Prestación Vinculada de Garantía, volvía de reiterar lo contenido en el informe inicial: que la solicitud se encontraba pendiente de resolver desde abril de 2023 y que no había ofrecido la prestación a la persona titular del expediente.

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 casi tres años, lo cual resulta del todo injustificable**.

Continúa incurriendo en una demora injustificada en la resolución del expediente iniciado con fecha 20/04/2023, 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 14/01/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona titular de la queja. **La Conselleria no solo no ha resuelto respecto del servicio solicitado hace 34 meses, sino que tampoco ha considerado ofrecer una alternativa a través de prestaciones contempladas en la normativa vigente, para atender las necesidades de la persona, con grado 3 de dependencia.**

Valoramos, además, que la Administración debería haber considerado las circunstancias especiales existentes en este caso concreto: y es que la unidad de convivencia se está viendo **doblemente perjudicada por la inactividad de la Conselleria** al tratarse de **dos personas en situación de**

dependencia, en grados 3 y 2, ninguna de las cuales ha obtenido acceso al servicio solicitado ni a la prestación sustitutiva que le sugeríamos.

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.

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