

"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** 2504342  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora en revisión de PIA.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 11/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504342, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se manifestaba que la persona titular tiene reconocido un grado 2 de dependencia, habiendo presentado el 31/01/2024 solicitud de nuevas preferencias (atención residencial), sin que hasta el momento se haya resuelto dicha petición.

Por otra parte, y a la vista del agravamiento de su salud, el 07/05/2025 solicitó la revisión de grado de dependencia, pero ni siquiera ha sido valorada.

Por ello, el 12/11/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de La Nucía que en el plazo de un mes nos informara sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento de La Nucía exponía, en resumen:

- La titular inició el trámite de la solicitud inicial de Dependencia en el municipio de Alicante el 24/02/2022, donde tenía su residencia habitual, solicitando como preferencias el servicio de ayuda a domicilio. El 10/03/2023 se procede a la valoración y se emite la Resolución de valoración con un Grado 2 el 10/01/2023. Posteriormente el 24/02/2023 obtiene la Resolución PIA (Programa Individualizado de Atención) donde se inicia la prestación del servicio solicitado.
- El 31/01/2024 se registra la petición de, por un lado, una revisión de grado de dependencia y por otro lado, se solicitan nuevas preferencias pidiendo un cambio de recurso de servicio de ayuda a domicilio a servicio de atención residencial. En este caso, se seleccionaron hasta 3 residencias concretas en el formulario. Estas nuevas preferencias son comprobadas en el aplicativo por parte de la GVA el 14/04/2025.
- Actualmente se encuentra esperando resolución PIA de la plaza residencial.
- Así mismo, el 17/04/2024 obtiene nueva resolución tras su valoración de revisión de grado y se le resuelve de nuevo Grado 2.
- El 23/10/2024 la titular se traslada a residir a este municipio, donde reside su único hijo, a un apartamento de alquiler, y comunica el nuevo empadronamiento para el traslado del expediente.
- El 07/05/2025 se solicita en este departamento nueva revisión de grado y el servicio de menjar a casa que se ofrece a nivel municipal, éste último recurso es resuelto de forma FAVORABLE y con fecha de alta e inicio del servicio el 06/06/25. En ese momento, Dña. (...) vive sola, mantiene cierto nivel de autonomía y continúa recibiendo el servicio de ayuda

a domicilio de lunes a viernes como apoyo. Tiene supervisión diaria de su hijo, que vive en un apartamento muy cercano, pero se vale por sí misma, camina con ayuda de un andador y recepciona la comida a diario del servicio de menjar a casa.

- La persona titular ha sido valorada el 28/11/2025.
- En entrevista mantenida con su hijo, éste señala que la titular ha sufrido en las últimas semanas 2 caídas que le han provocado un estado de empeoramiento de salud y por tanto, la necesidad de tener que prestarle más apoyo de lo habitual, teniendo en cuenta que su único apoyo y familiar cercano es su hijo y se encuentra desbordado por la situación, ya que debe compatibilizar sus cuidados con el trabajo, a tal fin se ha puesto en marcha desde este servicio, la concesión de prestaciones profesionales (como el servicio de menjar a casa) o las prestaciones de información, orientación y asesoramiento al respecto.
- La resolución de las plazas públicas de atención residencial es competencia de la Conselleria y por la parte interesada, sólo han seleccionado 3 residencias, le informamos que inicie el trámite habilitado para saber en qué posición de lista de espera se encuentra la titular en las residencias seleccionadas, antes que tomar la decisión de cambiar de nuevo las preferencias y seleccionar servicio de atención residencial en cualquier plaza de la Provincia de Alicante, dado que ello supondría ralentizar más todavía y retrasar la resolución del expediente.
- Desde este Departamento se ha informado y atendido al guardador de la titular sobre todas las cuestiones relacionadas con el procedimiento de la dependencia, así como se han ofrecido otras alternativas acordes que puedan apoyarle en la atención de su madre y poder compatibilizar con su vida laboral y personal, como podría ser el servicio de centro de día o la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial. Sin embargo, la preferencia prioritaria es la obtención de plaza pública residencial, a fin de que pueda tener cubiertas todas sus necesidades básicas y tener el apoyo que necesitan ambos.

Se han adjuntado al expediente de dependencia los últimos informes médicos de ingreso y alta hospitalaria a su expediente de dependencia para ampliar la información.

Por su parte, la Conselleria exponía, en resumen:

- Se está a la espera de que sea emitida resolución por la que se confirma o modifica el grado reconocido, y en su caso se procederá a la revisión del Programa Individual de Atención.

Constando en su expediente de dependencia como nueva preferencia el servicio de atención residencial, 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. Asimismo, cabe señalar que en el expediente consta una diligencia de 11 de agosto de 2025 en la que se deja constancia de que dada la inexistencia de plaza disponible en los centros solicitados por la persona interesada, se le ofrece telefónicamente una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, tal y como prevé el artículo 34 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el

acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas pero la persona que atiende la llamada (su hijo) manifiesta que no acepta la misma y solicita continuar en la lista de espera.

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.

Trasladamos los informes a la persona interesada para que presentara escrito de alegaciones. En sus escritos, ésta señalaba varias inexactitudes en el informe municipal, pues tras las caídas de su madre, ésta no puede valerse por sí misma, y su hijo, guardador de hecho, se encuentra de baja por trastorno depresivo grave, provocado por el colapso del cuidado, por lo que tiene una incapacidad médica total para asumir el cuidado.

Señalaba la persona interesada que, tras los ingresos hospitalarios de su madre, la propia Gerencia del Hospital reconoció que su caso debía resolverse con la mayor brevedad posible, señalando que el área de trabajo social del hospital había contactado con la Conselleria de Servicios Sociales, instando a que se resuelva la necesidad de plaza residencial para su madre.

Por otra parte, señalaba que la única constancia de su supuesta negativa a la prestación vinculada de garantía es una anotación de llamada telefónica, sin que haya recibido notificación, resolución o propuesta formal y escrita de dicha prestación.

El 27/01/2026 dictamos [resolución de consideraciones](#) en la que, entre otros pronunciamientos, sugerimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, recibido el Dictamen Técnico de los Servicios sociales, emitiera la Resolución de revisión de la situación de Dependencia, que se oferte de nuevo y por escrito la Prestación Vinculada de Garantía, explicando detalladamente la prestación y el cálculo de su cuantía, para que, en su caso, pueda valorar su aceptación, que también deberá realizarse por escrito, y finalmente, que, dado el tiempo transcurrido desde la solicitud de nuevas preferencias de fecha 31/01/2024, procediera a emitir y notificar a la persona en situación de dependencia la correspondiente Resolución de revisión del PIA, teniendo en cuenta las circunstancias personales y familiares de la persona titular, que requieren la atención residencial.

En el informe remitido, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia exponía, en resumen:

- Se va a estudiar la posibilidad de mejorar el procedimiento por el que se ofrece la Prestación Económica Vinculada al Servicio de Atención Residencial de Garantía. No obstante, cabe señalar que en todos los expedientes consta una diligencia que deja constancia de la comunicación telefónica, indicando el día, descripción de la prestación ofertada, cuantía a abonar por la persona interesada, aceptación o no de la misma, así como identificación de la persona (titular o familiar) que acepta o renuncia a la prestación. Ante cualquier discrepancia los interesados pueden ponerse en contacto con los servicios sociales de atención primaria de su Ayuntamiento o zona de cobertura donde les atenderán de forma personalizada.

Respecto a la primera sugerencia, se informa que con fecha 12/12/2025 se resolvió la solicitud de revisión de la situación de dependencia.

Respecto a la segunda SUGERENCIA, como ya se indicó en el expediente consta una diligencia de 11 de agosto de 2025 en la que se deja constancia de que dada la inexistencia de plaza disponible en los centros solicitados por la persona interesada, se le ofrece telefónicamente una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, tal y como prevé el artículo 34 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas, pero la persona que atiende la llamada (su hijo) manifiesta que no acepta la misma y solicita continuar en la lista de espera.

En cuanto a la última SUGERENCIA, y constando en su expediente de dependencia como nueva preferencia el servicio de atención residencial, 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.

En comunicaciones posteriores, la persona interesada nos ha informado que con fecha 26/02/2026 notificó a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia el ingreso en residencia privada, previsto para el 10/03/2026, habiendo presentado el 04/02/2026 solicitud de nuevas preferencias instando el reconocimiento de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, debiendo informar que esta solicitud de nuevas preferencias deberá resolverse en el plazo de seis meses.

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 todas las recomendaciones y sugerencias del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 27/01/2026. 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 [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