

"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** 2504636  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora reconocimiento grado

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 01/12/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504636. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Administración autonómica en resolver su solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia, presentada el 05/02/2025.

La persona solicitó el servicio de atención residencial, indicando como preferencias tres centros residenciales de los municipios de Elche y Catral.

A pesar del tiempo transcurrido, ni tan siquiera se había valorado su grado de dependencia y había tenido que ingresar –de manera privada– en la residencia para personas mayores Elche Seniors.

Por ello, el 09/12/2025 nos dirigimos a ambas administraciones competentes en la tramitación de expedientes de dependencia, el Ayuntamiento de Elche y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia para que, en el plazo de un mes, nos informaran sobre este asunto.

Recibimos el informe de los servicios sociales municipales de Elche el 23/12/2025, en el que indicaban, en resumen, que procedieron a la grabación del expediente el 16/09/2025, casi 9 meses después de la solicitud.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia –que solicitó ampliación de plazo para remitirnos su informe–, informaba, en resumen, que aunque la persona ya había sido valorada el 07/01/2026 –casi un año después de la solicitud– todavía no había emitido la resolución de grado.

Tras lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202504636, de 09/03/2026](#), en la que efectuamos a ambas administraciones los siguientes pronunciamientos:

### **AL AYUNTAMIENTO DE ELCHE:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de cumplir los plazos establecidos en las leyes.
2. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento y revisión de situaciones de dependencia, en especial, en lo referente a la grabación.

### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para cumplir la legislación aplicable.
3. **SUGERIMOS** que, si todavía no lo ha hecho, proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del grado de dependencia y del programa individual de atención solicitado, resolviendo sobre su derecho al servicio solicitado.
4. **SUGERIMOS** que, en caso de no disponer de plaza pública se oferte a la persona la Prestación Vinculada de Garantía.
5. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de que, para garantizar un correcto procedimiento administrativo y garantizar un correcto expediente, el ofrecimiento de la Prestación Vinculada de Garantía se realice conforme a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
6. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la solicitud, y atendiendo a la obligación de contemplar en el programa individual de atención los efectos retroactivos correspondientes, inicie de oficio el procedimiento de reconocimiento de los derechos económicos pendientes.

El 25/03/2026 recibimos la preceptiva respuesta del Ayuntamiento de Elche a nuestras consideraciones, manifestando, en resumen, su «preocupación, interés y prioridad» en el cumplimiento de los plazos legalmente establecidos.

La respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia fue registrada en esta institución el 20/04/2026. En ella, indicaba que el elevado número de procedimientos impedía resolver en plazo las solicitudes e informaba que, para 2026, se había consignado un presupuesto total de 634.848.960 euros.

En relación con la situación concreta de la presente queja afirmaba expresamente:

Y finalmente, en relación con las **SUGERENCIAS**, se comunica que ya se ha resuelto la solicitud del reconocimiento de grado de la persona dependiente y que se resolverá la revisión del Programa Individual de Atención de la persona dependiente, si procede, reconociendo los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

Según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 5 de febrero de 2025 presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia; pero, a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un **GRADO 3** de dependencia en resolución de 19 de febrero de 2026, aún no se ha resuelto el Programa Individual de Atención (PIA) que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.

Constando en su expediente de dependencia como preferencia 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 obstante, 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, recoge que en el supuesto que no se disponga de plaza pública residencial adecuada al grado de dependencia en un radio de 20 km respecto al domicilio de la persona en situación de dependencia, se ofertará a la persona usuaria, como medida sustitutiva de la plaza pública, 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. La **prestación económica 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 prestación económica vinculada al servicio de atención residencial 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

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 09/03/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja y poder acceder al servicio de atención residencial solicitado, todo ello a pesar de contar con el grado máximo de dependencia.

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.**

1. 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.
2. **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.**

A la vista de lo expuesto en la respuesta el 20/04/2026, no podemos considerar que la Administración haya dado cumplimiento a la obligación que le impone el artículo 35 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges y que, actuando según lo establecido por este precepto, haya expuesto de forma inequívoca su posicionamiento respecto de las recomendaciones que le fueron formuladas por esta institución en la resolución de referencia.

La respuesta, en este caso, ofrecida por la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no resulta acorde a las consideraciones que esta institución le efectuó.

En primer lugar, la Conselleria **indica que resolverá la revisión del programa individual de atención** de la persona en situación de dependencia **cuando precisamente** el expediente objeto de la presente queja **carece de resolución del programa individual de atención**, a pesar de haber transcurrido más de 14 meses desde la solicitud. Desconocemos qué programa individual de atención se compromete la Conselleria a revisar cuando todavía no se ha pronunciado sobre el inicialmente solicitado.

En segundo lugar, en relación con la sugerencia de que se ofreciera a la persona la Prestación Vinculada de Garantía si no disponía de plaza pública, la Administración indica que en el momento del informe «no consta» que se le haya ofrecido dicha prestación a la persona, por lo que debemos **entender por no aceptada nuestra sugerencia sin que**, según le obliga el artículo de la ley del Síndic antes mencionada, **haya motivado esta no aceptación**.

En tercer lugar, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia **ha omitido pronunciarse** respecto a nuestra **sugerencia de iniciar de oficio el procedimiento** de reconocimiento de los derechos económicos pendientes.

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, dejando constancia de la falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda conforme a lo establecido en el artículo 39.1. b) de la Ley 2/2021, ya citada.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana