

"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 2504970
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora en revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 23/12/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504970, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, de 88 años.

En el escrito manifestaba que el pasado 14/11/2024 se le revisó su grado de dependencia, reconociéndole un grado II, pero hasta ese momento no se había aprobado su PIA, por lo que seguía recibiendo la prestación correspondiente al grado I, y tampoco se había dado respuesta a su solicitud de nuevas preferencias, presentado el 08/11/2024, en el que solicitaba la atención residencial.

Por ello, el 19/01/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que en el plazo de un mes nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria exponía, en resumen:

- A fecha de emisión del informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 2 de dependencia en resolución de 13 de noviembre de 2024, aún no se ha resuelto la revisión del Programa Individual de Atención (PIA), para actualizar la cuantía de la prestación que tiene reconocida al nuevo grado. La resolución de revisión del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.
- Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.
- Consta en el expediente que con fecha 8 de noviembre de 2024, presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando al reconocimiento de un servicio de atención residencial en lugar de la prestación que tiene reconocida; pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención.
- Constando en su expediente de dependencia como nueva preferencia el servicio de atención residencial, informa 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.

- Se informa sobre la lista de espera en los centros residenciales por los que la interesada ha mostrado su preferencia (a fecha 12 de febrero de 2026). No obstante, cabe advertir que la posición en la lista puede variar en el caso de que existan solicitudes de otros interesados presentadas antes del 8 de noviembre de 2024 que no hayan sido grabadas y/o completadas aún en la aplicación informática «ADA» por los servicios sociales de las entidades locales correspondientes.
- No selecciona centros concretos. Sus preferencias son de cualquier residencia en la provincia de Alicante. Con relación a las personas que solicitan cualquier residencia para personas mayores en la provincia de Alicante, ocupa la posición nº 108 en la lista de espera (Tiene 68 personas con mayor antigüedad y 39 personas con solicitud posterior y trámite de urgencia).
- En el momento de elaborar este informe no consta en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» que se haya ofertado la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía).

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

El 25/03/2026 dictamos [resolución de consideraciones](#) en la que, entre otros pronunciamientos, sugerimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que procediera de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la actualización de la prestación económica que viene percibiendo al nuevo grado reconocido, así como a la prestación del servicio de atención residencial, o en su caso, a la prestación vinculada de garantía, incluyendo los efectos retroactivos correspondientes.

En la citada resolución, recordamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia la obligación de «enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta».

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

- Respecto a la RECOMENDACIÓN cabe indicar que 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.
- Por resolución de 23 de marzo de 2026 se ha resuelto la revisión del Programa Individual de Atención estableciendo una nueva cuantía de 300 euros mensuales y reconociendo atrasos desde el 1 de abril de 2023.

- Constando en su expediente de dependencia como nueva 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.
- En cuanto a la SUGERENCIA de que se oferte la PVS Garantía, indicar que esta 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 PVS 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.

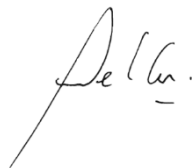
Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia se ha resuelto parcialmente el Programa Individual de Atención, actualizando la prestación económica al nuevo grado reconocido, así como los efectos retroactivos correspondientes, si bien es necesario señalar que dicha resolución se ha producido sobrepasado con creces el plazo legal para resolver el PIA de las personas en situación de dependencia.

No obstante, respecto de la prestación vinculada de garantía, no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las consideraciones del Síndic contenidas en la Resolución dictada. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reconocidos a las personas en situación de dependencia.

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.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana