

"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 2600278
Materia Servicios sociales
Asunto Demora revisión PIA por cambio de preferencias e incidencias en prestaciones.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 20/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600278. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en resolver su solicitud de nuevas preferencias presentadas el 18/06/2024 y ratificadas el 18/07/2025.

En el escrito nos comunicaban a través de su representante, que la persona interesada tenía reconocido un Grado 3 de dependencia desde el 17/04/2024, siendo beneficiaria de una prestación económica vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio.

Tras un empeoramiento en su estado de salud, la familia solicitó con fecha **18/06/2024** la modificación en su Programa Individual de Atención (PIA), optando por un Servicio de atención residencial público. Pasado el tiempo sin obtener respuesta, el 24/04/2025 la persona dependiente ingresa en un centro residencial privado, comunicándolo al organismo competente el 03/06/2025. Transcurridos dos años de la solicitud, continuaba sin obtener respuesta a la solicitud presentada.

Por ello, el 02/02/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto. Antes de finalizar el plazo, la Administración autonómica solicitó ampliación de este, solicitud que se concede el 24/02/2026.

El 23/04/2026 recibimos el informe de la Conselleria donde exponía de manera resumida que, la unidad administrativa estaba analizando los centros solicitados y que no podía dar una estimación de tiempo por los diferentes factores que podían influir en asignación de plaza como por ejemplo las urgencias sociales.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, el titular de la queja se ratificaba en el escrito presentado ante esta institución y solicitaba a la Conselleria aplicara lo regulado en el Artículo 34 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo del Consell y otorguen prestación vinculada de garantía.

Posteriormente, remitimos a la Conselleria una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 26000278, de 08/06/2026](#) y sugerimos resolviera de manera urgente el PIA, en concreto se realizaron las siguientes recomendaciones:

- 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, dado el tiempo transcurrido desde la petición de nuevas preferencias, proceda de manera urgente y sin más demora emitir y notificar la correspondiente resolución del Programa Individual de Atención (PIA) que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación de atención residencial, o en su caso, a la prestación vinculada de garantía, incluyendo los efectos retroactivos correspondientes si los hubiera.

Recibimos la preceptiva respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia a nuestras consideraciones el 07/07/2026, donde indicó expresamente que

(...)

En cuanto a la SUGERENCIA indicar que se resolverá el PIA y se reconocerán los efectos retroactivos que correspondan de conformidad con la normativa vigente. Como ya se indicó y según consta en el expediente a nombre de (...) por resolución de 17 de abril de 2024 se resolvió su solicitud de revisión de su situación de dependencia reconociéndole GRADO 3. (...) Constan nuevas preferencias presentadas el 18 de junio de 2024, en las que solicita servicio de atención residencial, y la unidad administrativa competente 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

Respecto al primer recordatorio, reiteramos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia la obligación legal de dictar resolución y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento, fundamentar su falta de actuación en «el actual volumen de procedimientos que se encuentran en tramitación dificulta la resolución de estos dentro del plazo establecido» no la exime ni dispensa de su cumplimiento.

En su respuesta, la Conselleria, entre otras cuestiones, argumenta que «la unidad administrativa competente 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», sin realizar alusión alguna posibilidad de ofrecer la prestación vinculada de Garantía sugerida por esta defensoría, tras superar ampliamente el plazo que recoge el procedimiento para emitir y notificar la correspondiente revisión PIA. Recordarle, que es la propia normativa quien reguló alternativas en el supuesto de no disponer de una plaza residencial pública, y se recoge en el artículo 34 del Decreto, como le hemos trasladado en múltiples ocasiones.

Resulta manifiesto por el tiempo transcurrido desde la solicitud, 18/06/2024, que en el presente caso la administración autonómica no dispone de plaza residencial para resolver solicitud de nuevas preferencias presentadas, ya que lleva **más de dos años** analizando los centros solicitados por la persona interesada e incumpliendo los plazos que dispone para resolver la revisión PIA, que es de seis meses.

Llegados a este punto se hace evidente que desde 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 08/06/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, que no era otra que dar respuesta a su solicitud de cambio de preferencias presentada el 18/06/2024, concediéndole una plaza de atención residencial.

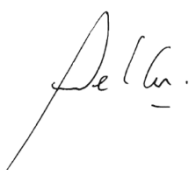
Esta institución insiste en que incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene para con la ciudadanía constituyen un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora, la inactividad 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 de les Corts Valencianes, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

La Conselleria de Servicios Sociales Familia e Infancia ha colaborado con esta institución dando respuestas a los requerimientos efectuados, pero incumplió nuestras principales consideraciones, ya que la persona dependiente continúa sin obtener respuesta a su solicitud de resolver el programa individual de atención, otorgándole una plaza de atención residencial solicitada, o bien, mediante la aplicación del artículo 34 del Decreto 62/2019, dado que la interesada ya ha manifestado por escrito durante las alegaciones que aceptaría dicho recurso alternativo con el fin de evitar el hecho de que la persona continúe soportando el alto coste de una plaza privada.

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