

"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

**Queixa** 2600614  
**Matèria** Servicis socials  
**Assumpte** Dependència. Demora revisió PIA. Servici d'atenció residencial

## RESOLUCIÓ DE TANCAMENT

El 06/02/2026 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa 2600614, en què se'ns comunicava que la persona interessada, de 93 anys, va sol·licitar noves preferències en el seu expedient de dependència el 13/03/2024 i que optava per un servici d'atenció residencial (SAR). Té reconegut un grau 3 de dependència i viu en una residència privada on es paga ella la plaça.

El 25/08/2025 va presentar una reclamació davant de la conselleria competent per la demora a resoldre la sol·licitud esmentada de noves preferències. En la seua resposta, la Conselleria li va recordar que se seguix l'orde cronològic en la resolució i que pot ampliar la petició a uns altres centres amb places públiques, a més de sol·licitar una prestació vinculada al SAR. No obstant això, no va dir res sobre l'oferta que correspon fer a la Conselleria sobre una prestació vinculada al SAR de garantia, tot i que la interessada li havia preguntat expressament sobre això en la seua reclamació.

Per això, sol·licitarem a la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància que, en el termini d'un mes, ens enviara un informe sobre este assumpte.

En l'informe, la Conselleria exposava el següent:

Que segons consta en l'expedient a nom de (...) amb data 13 de març de 2024 va presentar noves preferències, però a data d'elaboració d'este informe encara no s'ha resolt la revisió del Programa Individual d'Atenció (PIA) que ha de concedir-li un servici o prestació per a atendre la seua situació de dependència.

Constant en el seu expedient de dependència com a preferència el servici d'atenció residencial, l'informem que per part de la unitat administrativa competent s'està analitzant la prioritziació de centres sol·licitats i quan existisca una plaça disponible que s'ajuste a la mateixa es posarà en el seu coneixement, a fi d'assignar-li esta plaça en el seu Programa Individual d'Atenció.

No obstant això, l'article 34 del Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, pel qual s'establix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de servicis i prestacions econòmiques, arreplega que en el supòsit que no es dispose de plaça pública residencial adequada al grau de dependència en un radi de 20 km respecte al domicili de la persona en situació de dependència, s'oferirà a la persona usuària, com a mesura substitutiva de la plaça pública, la possibilitat de percebre una prestació econòmica vinculada al servici d'atenció residencial (de garantia) per a aquelles places el cost real de les quals complisca amb l'estipulat en l'apartat segon d'este article segons l'arreplegat en la modificació introduïda per l'article 5 del Decret 102/2022, de 5 d'agost, del Consell. L'import de la citada prestació garantix l'accés a un recurs d'atenció residencial en igualtat de condicions econòmiques que els beneficiaris d'una

plaça pública o sostinguda amb fons públics, quedant garantit a l'usuari per als seus gastos personals les possibles pagues extraordinàries i els corresponents "diners de butxaca".  
En el moment d'elaborar este informe no consta en l'expedient electrònic de l'aplicació informàtica «ADA» que s'haja ofert esta prestació.

Vam traslladar esta informació a la persona interessada per si desitjava presentar al·legacions, tràmit que va dur a terme per a expressar la seua indignació i preocupació per la falta de resolució, perquè no assignaven una plaça residencial pública i no li oferien una prestació econòmica vinculada al SAR de garantia. Literalment, indica que:

Tal i com es veu en l'informe emés per la Generalitat, ja han passat DOS ANYS, i no sols no han adjudicat plaça, sinò que no han ofert, substitutivament, la prestació econòmica vinculada al servei d'atenció residencial. A la nostra edat, la meua en concret 93 anys, aquesta situació és, en la pràctica, negar un dret. Sembla que van esperant a que anem morint i estalviar-se diners...

Remetérem una [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2600614, de 20/04/2026](#), en què traslladàvem el següent:

1. **RECOMANEM** que tant l'oferta com la renúncia de la prestació vinculada de garantia es faça en document incorporat a l'expedient i firmat per la persona en situació de dependència o el seu representant.
2. **SUGGERIM** que, atés el temps transcorregut des de la sol·licitud de noves preferències de data 13/03/2024, de manera urgent, emeta i notifique a la persona en situació de dependència la corresponent resolució de revisió del PIA.
3. **SUGGERIM** que, de conformitat amb el que s'ha establert en el Decret 62/2017, la Resolució PIA incloga els efectes retroactius corresponents.

Amb tot, en la seua resposta, la Conselleria ens comunicava:

Quant a la RECOMANACIÓ relativa a la manera d'oferir la prestació econòmica vinculada al servei d'atenció residencial de garantia, cal indicar que s'estudiarà la possibilitat de millorar el procediment pel qual s'oferix esta prestació. No obstant això, cal assenyalar que quan des de la Direccions Territorials s'oferix esta prestació, en els expedients consta una diligència que deixa constància de la comunicació telefònica, indicant el dia, descripció de la prestació oferida, quantia a abonar per la persona interessada, acceptació o no d'esta, així com identificació de la persona (titular o familiar) que accepta o renúncia a la prestació. Davant qualsevol discrepància els interessats poden posar-se en contacte amb els serveis socials d'atenció primària del seu Ajuntament o zona de cobertura on els atendran de forma personalitzada.

Finalment, en relació amb els SUGGERIMENTS, es comunica que es resoldrà la revisió del Programa Individual d'Atenció de la persona dependent, si és procedent, i es reconeixeran els efectes retroactius que pogueren correspondre segons la normativa vigent.

Segons consta en l'expedient a nom de D.<sup>a</sup> (...), amb data 13 de març de 2024 va presentar una sol·licitud de noves preferències, instant el reconeixement d'un servei d'atenció residencial en lloc de la prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar i suport a cuidadors no professionals que té reconeguda; però, a data d'elaboració d'este informe, encara no s'ha emés resolució que ha de posar fi a este procediment.

Tal com es va comentar en l'anterior informe, constant en el seu expedient de dependència com a preferència el servei d'atenció residencial, l'informem que per part de la unitat

administrativa competent s'està analitzant la prioritització de centres sol·licitats i quan existisca una plaça disponible que s'ajuste a la mateixa es posarà en el seu coneixement, a fi d'assignar-li esta plaça en el seu Programa Individual d'Atenció.

Arribats a este punt es fa evident que des de la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància no s'han realitzat les actuacions necessàries per a atendre les recomanacions del Síndic contingudes en la Resolució de consideracions de 20/04/2026. Este comportament ha impedit aconseguir, de manera efectiva, la satisfacció dels drets reclamats per la persona promotora de la queixa.

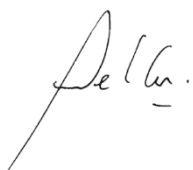
Esta institució insisteix que l'incompliment de les obligacions que l'Administració té envers la ciutadania constituïx un major perjudici, encara més si és possible, quan es tracta de persones en situació d'especial vulnerabilitat, entre les quals estan les persones dependents. La demora, la inactivitat de l'Administració o la falta de resposta reiterades a les seues necessitats més bàsiques d'atenció i cures no fa sinó incrementar el patiment i les dificultats que han d'afrontar diàriament les persones dependents i les seues famílies. La privació dels servicis i prestacions a què tenen dret les persones dependents, a més d'impedir-los el gaudi ple d'estos drets, afecta directament el seu benestar i les seues necessitats vitals.

La Llei 2/2021, de 26 de març, que regula les facultats específiques de la institució del Síndic de Greuges, ens permet, en l'article 41.d), fer públics els suggeriments i les recomanacions emesos i el seu incompliment quan una administració pública —haja acceptat la nostra resolució o no— no duga a terme les actuacions necessàries per a atendre'ls, tal com ocorre en el cas present. En conseqüència, esta Resolució de tancament, juntament amb la Resolució de consideracions, es publicarà en [www.elsindic.com/va/actuacions](http://www.elsindic.com/va/actuacions).

D'esta manera, tota la ciutadania, inclosos els membres del Parlament Valencià, podrà conèixer la desatenció de les actuacions proposades pel Síndic en este procediment.

La Conselleria ha col·laborat amb esta institució i ha donat resposta als requeriments efectuats, però ha incomplert les nostres consideracions principals, ja que la persona interessada continua sense veure atesa la seua pretensió inicial, l'accés a un servici d'atenció residencial, després de més de dos anys d'espera.

En atenció al que hem exposat, **ACORDEM EL TANCAMENT DEL PRESENT EXPEDIENT DE QUEIXA** i la notificació d'esta resolució a totes les parts.



Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana