

"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 2600690
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 10/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600690 donde la persona interesada, de 86 años, presentaba una queja por la falta de respuesta de la Administración a la solicitud de nuevas preferencias que presentó el 01/08/2025.

En el escrito se nos informaba que la persona dependiente presentó la solicitud inicial de dependencia el 10/04/2024 y el 24/07/2025 se emitió Resolución reconociéndole un Grado 3. Dentro del catálogo de servicios y prestaciones, la interesada optó por el servicio de atención residencial, con preferencia de tres centros cercanos a su entorno familiar.

El 01/08/2025, la titular de la queja presentó una nueva solicitud de preferencias, ratificándose en el recurso inicialmente solicitado. El 14/01/2026, trascurrido el tiempo sin emitir por parte de la Conselleria competente el Programa de Atención Individual (PIA), la familia volvió a presentar una solicitud de nuevas preferencias ratificándose en el recurso solicitado con fecha 01/08/2025, pero en esta ocasión, sin indicar preferencia de centros, aceptando cualquier centro de la provincia de Alicante.

Por ello, el 23/02/2026 solicitamos a la administración con competencias en la materia (Conselleria de Servicios Sociales Familia e Infancia) que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto. La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, remitió informe el 26/03/2026, en el que nos exponía, en resumen, lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...) el 10 de abril de 2024 presento solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia, y por resolución de 24 de julio de 2025 se resolvió su solicitud, reconociéndole GRADO 3

El 25 de febrero de 2025 presentó un escrito en el que comunicaba el desistimiento de su solicitud, por lo que, por resolución del 28 de julio de 2025 se ha resuelto la conclusión del procedimiento y el archivo del mismo.

Constando nuevas preferencias en las que solicita servicio de atención residencial con fecha 1 de agosto de 2025, 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 (...).

Trasladamos dicha información a la persona promotora de la queja por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada se ratifica en la queja inicial. El 06/05/2026,

presentó escrito enviado a la Conselleria solicitando una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía) aportando varios presupuestos.

Posteriormente, remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2600690, de 21/05/2026](#), donde realizamos los siguientes pronunciamientos o consideraciones a la Conselleria:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **SUGERIMOS**, oferte por escrito la prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía recogida en el art. 34 Decreto 62/2017, si no dispone de plazas de atención residencial pública en los centros solicitados por la persona dependiente, explicando detalladamente la prestación y el importe de esta.
3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la petición de nuevas preferencias, proceda 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 19/06/2026, donde indicó expresamente que:

Respecto al RECORDATORIO de la obligación legal de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la normativa reguladora del correspondiente procedimiento y de adoptar cuantas medidas fueran necesarias para eliminar toda anomalía en la tramitación de los expedientes, esta Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia debe destacar que el actual volumen de procedimientos que se encuentran en tramitación dificulta la resolución de los mismos dentro del plazo establecido.

En cuanto a la primera SUGERENCIA indicar que la PVS 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 PVS de garantía cuando no existe plaza disponible en los centros solicitados, (...)

En cuanto a la segunda 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 (...) el 10 de abril de 2024 presento solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia, y por resolución de 24 de julio de 2025 se resolvió su solicitud, reconociéndole GRADO 3.

Posteriormente presento desistimiento de su solicitud, por lo que, por resolución del 28 de julio de 2025 se declaró la conclusión del procedimiento y el archivo del mismo. Constando nuevas preferencias en las que solicita servicio de atención residencial con fecha 1 de agosto de 2025, 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.

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.

Si bien la solicitud inicial de reconocimiento de la situación de dependencia fue archivada el 28/07/2025 por desistimiento de su titular, con fecha 01/08/2025 presentó solicitud de nuevas preferencias optando por un recurso de atención residencial público, donde conforme establece su procedimiento, tienen 6 meses para resolver, por lo que supera con creces el plazo establecido.

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 actuación alguna para emitir y notificar la correspondiente Resolución (PIA) proponiendo una medida alternativa tal y como se recoge en el Artículo 34.1 del Decreto 62/2017.

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 21/05/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, quien debe continuar esperando para la resolución de la solicitud de nuevas preferencias que presentó el 01/08/2025.

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

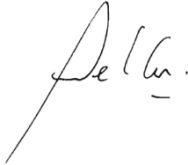
La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve 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 ha colaborado con esta institución dando respuestas a los requerimientos efectuados, pero ha incumplido nuestras principales consideraciones, pues la persona interesada

continúa sin obtener respuesta a su solicitud de nuevas preferencias, otorgándole la 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 dados los problemas de la cuidadora principal para continuar con los cuidados de la persona dependiente.

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