

"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** 2600720  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora revisión PIA.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 09/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600720. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Administración en resolver la solicitud de revisión del PIA presentada en fecha 27/06/2025 para adecuar el importe de la prestación vinculada de garantía que la interesada tiene reconocida al importe del centro en el que se encuentra ingresada desde el 30/04/2025.

En relación con estos hechos, conviene señalar que consta en esta institución [una queja anterior con nº 2403961 que se cerró en fecha 16/05/2025](#) sin que la Conselleria hubiera realizado las actuaciones necesarias para atender las consideraciones del Síndic de fecha 04/02/2025.

En concreto, en la tramitación de aquella queja se puso de manifiesto que la interesada, de 24 años, era beneficiaria de una prestación vinculada de garantía, y estaba ingresada en una residencia de mayores desde los 16 años, lo que había supuesto graves perjuicios para ella y la vulneración de sus derechos al tratarse de un centro en absoluto adecuado a sus características y necesidades.

En fecha 30/11/2023 la familia había presentado nuevas preferencias para que se le pudiera gestionar la plaza en CEEM. Sin embargo, aquella queja se cerró sin que se hubieran resuelto las nuevas preferencias.

Del escrito recibido el 09/02/2026 se desprende que, tras conseguir finalmente el traslado de la interesada al CEEM de Xeraco, en el que la interesada ingresó el 30/04/2025, y dada la diferencia en el coste de la plaza, solicitaron en fecha 16/05/2025 la revisión del PIA para adecuar el importe de la prestación al coste de la plaza en Residencia para personas con enfermedad mental, pero seguía sin resolverse el procedimiento.

Por ello, el 16/02/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

Tras una solicitud de ampliación de plazo que se resolvió favorablemente el 11/03/2026, en fecha 26/03/2026 ha tenido entrada el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia.

En su informe, la mencionada Administración exponía, en resumen, que aún no habían sido atendidas las peticiones de revisión del importe de la prestación económica vinculada al Servicio de

Atención Residencial de garantía que tiene reconocida la persona titular de la queja en resolución del 18 de mayo de 2018.

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia añadía en su informe que tanto la revisión del Programa Individual de Atención por cambio de preferencias, como la revisión del Programa Individual de Atención por revisión de importe, se realizan por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente y que no era posible indicar la fecha en que se resolverán estas solicitudes.

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

## 2 Conclusiones de la investigación

En primer lugar, debemos recordar que la prestación económica vinculada al Servicio de Atención Residencial de garantía se concede, de conformidad con el art. 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, como medida sustitutiva, cuando no existe disponibilidad de plaza pública.

La Conselleria menciona en su informe que, en fecha 30 de noviembre de 2023, tuvo entrada en esta Conselleria una solicitud de nuevas preferencias en la que se instaba al reconocimiento de un Servicio de Atención Residencial, solicitando un Centro Específico de Enfermedades Mentales.

Sin embargo, obvia señalar que:

- La interesada viene solicitando un centro adecuado a sus características desde 2016, cuando **a falta del recurso adecuado, ingresó en una residencia para personas mayores.**
- Es beneficiaria de la prestación vinculada de garantía desde 2018 **porque no se le ha proporcionado en todo este tiempo una plaza pública.**
- Han transcurrido 3 años desde que se solicitaron las nuevas preferencias en las que se demandaba el servicio de atención residencial en CEEM, y no ha sido posible asignar una plaza pública a la interesada por ausencia de vacantes.
- Cuando finalmente la familia consigue una plaza en el CEEM de Xeraco, el precio de su estancia es más elevado que en la residencia de mayores.
- La propia Conselleria establece módulos diferentes para la prestación vinculada de garantía en la atención residencial a mayores (2.330€) y en la atención residencial a personas con discapacidad y con problemas graves de salud mental (2.550€).

El análisis de la trayectoria seguida por la persona titular de la queja pone de manifiesto una actuación muy desafortunada por parte de la Administración, que no ha actuado con la diligencia

debida para proporcionar a la interesada, en todo este tiempo, un recurso público adecuado a sus necesidades, que sigue condicionando a la falta de disponibilidad de plazas vacantes.

Y ello tampoco se ha tenido en cuenta a la hora de atender la demanda de la familia de adecuar la prestación económica vinculada de garantía a la tipología del recurso.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Administración ha incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

**En relación con el 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:**

- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de nuevas preferencias de la persona interesada.

**En relación con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:**

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- Se han incumplido la obligatoriedad de los términos y plazos establecidos en las leyes.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona en situación de dependencia. En concreto:

- El derecho a una buena administración, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable y a gozar de servicios públicos de calidad (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea).
- El derecho subjetivo al reconocimiento de la situación de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.

El incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene con la ciudadanía constituye 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 y 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.

El acceso a los recursos y prestaciones vinculadas al sistema de atención a la dependencia está orientado a «la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, en un marco de efectiva igualdad de oportunidades» con el objetivo de, entre otros, «proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida». Por el contrario, la privación de estos ya sea por la presunta inactividad o mala actuación de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

### 3 Consideraciones a la Administración

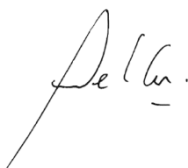
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **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 amplíe la dotación de plazas en recursos para la atención a personas con enfermedad mental grave en la Comunitat Valenciana.
3. **SUGERIMOS** que proceda, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución de la revisión de PIA de la persona titular de la queja que adecúe el importe de la prestación concedida a la tipología del recurso en el que se encuentra acogida, y que dicha resolución incluya los efectos retroactivos que, en su caso, pudieran corresponderle.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a 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.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en [www.elsindic.com/actuaciones](http://www.elsindic.com/actuaciones).



Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana