

"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 2601292
Materia Servicios sociales
Asunto Demora revisión PIA por solicitud atención residencial.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 11/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601292. La persona interesada presentaba una queja por la demora en resolver la revisión del Programa Individual de Atención de la titular.

En el escrito se nos comunicaba, a través de su representante, que la persona interesada, de 85 años, tenía reconocido un grado 3 dependencia desde 19/08/2024. Acudía al centro de día desde 2018 y era beneficiaria de los servicios de teleasistencia avanzada y prestación económica para cuidados en el entorno familiar. Tras un deterioro de su salud derivado de la enfermedad de Alzheimer que padece, la familia solicitó un cambio de preferencias el 17/04/2025, optando por el recurso de atención pública residencial. Recientemente había sido ingresada en un centro residencial privado por indicación médica, siendo ratificado el ingreso involuntario mediante auto de internamiento.

A pesar del tiempo transcurrido, 13 meses, la Conselleria no había emitido la nueva resolución modificando el Programa Individual de Atención (PIA).

Por ello, el 18/03/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia remitió informe el 27/04/2026, en el que exponía en resumen que «en 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» e informaba de lo regulado en el artículo 34 del Decreto 62/2017, es decir, prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada se ratifica en la queja presentada y alega de manera resumida lo siguiente: la Administración ha reconocido el incumplimiento de los plazos, 6 meses para resolver la revisión del PIA, y a pesar del tiempo transcurrido, no ha ofertado como alternativa lo previsto en el art. 34.1 del Decreto 62/2017 de manera sustitutiva, ocasionado un grave perjuicio tanto a la persona dependiente como a su familia que está asumiendo el coste de manera privada al tener que ser ingresada de manera urgente en un centro residencial.

Posteriormente emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2601292, de 04/06/2026](#), con las siguientes consideraciones o pronunciamientos:

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 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.

El 02/07/2026 recibimos la preceptiva respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia a nuestras consideraciones o pronunciamientos, 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 (...), con fecha 17 de abril de 2025, presentó una solicitud de nuevas preferencias instando al reconocimiento de un servicio de atención residencial en lugar de la prestación económica que tiene reconocida; pero, aún no se ha emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención.

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.

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 actuación alguna para emitir y notificar la correspondiente Resolución (PIA), al haber superado el tiempo legalmente establecido para resolver.

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 04/06/2026. 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 que realizó 17/04/2025.

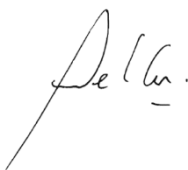
Esta institución insiste en que incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene para con la ciudadanía constituyen un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora, la inactividad 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 resolver su programa individual de atención, 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 con el fin de evitar el hecho de que la persona dependiente 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