

"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 2601325
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA SAR

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 13/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601325, en el que se nos comunicaba que la persona interesada, de 89 años, tiene reconocida su situación de dependencia en un Grado 2 y, tras su agravamiento y ante la imposibilidad de ser atendida en su propio domicilio, el 19/09/2024 solicitó nuevas preferencias en su Programa Individual de Atención (PIA), optando por un servicio de atención residencial, clarificando dicha solicitud el 04/11/2024. Su estado de salud conllevó que ingresara en un centro residencial privado a mediados de octubre de 2024 y, desde entonces, espera que se apruebe la solicitud presentada pues ni ella ni sus familiares pueden asumir el coste de la plaza privada residencial.

Esta queja es [reiteración de una anterior, la nº 2503807](#), presentada ante esta institución y que se cerró el pasado 10/12/2025 sin que la Conselleria competente hubiera resuelto los motivos de dicha queja. Ahora la interesada se ha dirigido de nuevo al Síndic de Greuges por el mismo motivo, habiéndose agravado la situación socioeconómica de la interesada. Además, hasta la fecha la Conselleria no había ofertado una prestación económica vinculada al SAR de Garantía a la interesada.

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

En su respuesta, recibida tras una ampliación del plazo para contestar, la Conselleria nos comunicó lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de D.ª (...) con fecha 19 de septiembre de 2024, presentó una solicitud de nuevas preferencias instando al reconocimiento de un servicio de atención residencial en lugar de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que tiene reconocida; pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención (PIA).

Constando en su expediente de dependencia como nueva preferencia el servicio de atención residencial, 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 PIA.

No obstante, el artículo 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, recoge que en el supuesto que no se disponga de plaza pública residencial adecuada al grado de dependencia en un radio de 20 km respecto al domicilio de la persona en situación de dependencia, se ofertará a la persona usuaria, como medida sustitutiva de la plaza pública,

la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía para aquellas plazas cuyo coste real cumpla con lo estipulado en el apartado segundo de este artículo según lo recogido en la modificación introducida por el artículo 5 del Decreto 102/2022, de 5 de agosto, del Consell. El importe de la citada prestación garantiza el acceso a un recurso de atención residencial en igualdad de condiciones económicas que los beneficiarios de una plaza pública o sostenida con fondos públicos, quedando garantizado al usuario para sus gastos personales las posibles pagas extraordinarias y el correspondiente “dinero de bolsillo”.

En el momento de elaborar este informe no consta en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» que se haya ofertado esta prestación. La prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de 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 prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía cuando no existe plaza disponible en los centros solicitados, indicándoles el importe de la prestación, la documentación a aportar para tramitar la misma y los centros acreditados para la dependencia; los interesados también pueden encontrar información en el correspondiente apartado de la página web de esta Conselleria. No existe un plazo de tiempo estipulado para que las Direcciones Territoriales ofrezcan esta prestación.

No es posible indicar una fecha ni un plazo aproximado para la resolución de la solicitud de nuevas preferencias en la que se insta al reconocimiento de un servicio de atención residencial, ya que existen factores que pueden alterar cualquier estimación como las urgencias de carácter social y la disponibilidad de plazas vacantes.

Dimos traslado de este informe a la persona interesada por si deseaba realizar alguna alegación. La interesada insistió en la insostenibilidad de la situación al no poder hacer frente al gasto de la plaza residencial privada, ni ella ni su familia, siendo el servicio de atención residencial la única vía para poder cuidar y atender debidamente esta situación de dependencia. La respuesta de la Conselleria crea una gran incertidumbre inadmisibles, a juicio de la interesada, al no poder concretar cuándo se podrá dar respuesta satisfactoria a su petición y no haber ofertado la posibilidad de una prestación de garantía habiendo transcurrido ya más de 19 meses desde la solicitud. Subraya además la especial vulnerabilidad de la titular del derecho, por su edad avanzada y el deterioro cognitivo que sufre y su nivel de dependencia, siendo el tiempo un factor esencial.

Remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2601325, de 04/05/2026](#) y sugerimos que, dado el tiempo transcurrido desde la solicitud de nuevas preferencias de fecha 19/09/2024, procediera de manera urgente a emitir y notificar a la persona en situación de dependencia la correspondiente Resolución de revisión del PIA, incluyendo los efectos retroactivos correspondientes.

En su respuesta, la Conselleria nos comunicó que aún no se ha emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención (PIA), y 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 PIA.

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 04/05/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona

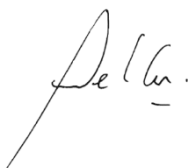
promotora de la queja pues transcurridos más de 20 meses la persona dependiente sigue sin ver atendida su solicitud de un servicio de atención residencial.

Esta institución insiste en que 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, 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 del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

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