

"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 2601740
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 10/04/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601740. La persona interesada presentaba una queja por falta de resolución a la solicitud de nuevas preferencias presentada el 07/10/2025.

Del escrito de queja y la documentación remitida a esta institución se extraía que la persona titular de la queja, de 84 años, se encuentra ingresada en una residencia privada desde hace más de dos años con un coste de 2.975 €. En el mismo escrito refiere que percibe 747,00€ como prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (PIA).

Con fecha 07/10/2025, presentó una solicitud de nuevas preferencias optando por un recurso de atención residencial público, al carecer de medios económicos suficientes para continuar asumiendo el coste de la plaza privada.

El 28/01/2026, realizó una nueva petición a la Administración insistiendo en su solicitud de nuevas preferencias por falta de medios económicos para hacer frente al coste del recurso.

Por ello, el 27/04/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto, plazo que se amplió por resolución de fecha 26/05/2026, tras petición de la administración conforme el artículo con el artículo 31.2 de la Ley 2/2021.

El 25/06/2026 la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, remitió informe, en el que nos exponía, en resumen, 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. En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de revisión del PIA en plazo, cabe indicar que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

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

Posteriormente, remitimos a [la Conselleria una Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2601740, de 23/07/2026](#) y sugerimos procediera a resolver el PIA, en concreto se realizaron las siguientes recomendaciones o pronunciamientos:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN 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 el centro solicitado por la persona dependiente, explicando detalladamente la prestación y el importe de esta.
3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la solicitud de nuevas preferencias, proceda a 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

Con fecha 28/08/2026 recibimos la preceptiva respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia a nuestras consideraciones del 23/07/2026, donde de manera resumida se ratificaba en lo manifestado anteriormente, no aceptando las consideraciones de esta defensoría, indicó expresamente que:

Respecto al RECORDATORIO de la obligación legal de dictar resolución expresa y notificarla en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido, esta Conselleria 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 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 PVS 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. Y por lo que se refiere al procedimiento por el que se ofrece esta prestación se va a estudiar la posibilidad de mejorarlo. No obstante, cabe señalar que cuando desde la Direcciones Territoriales se ofrece esta prestación, en los expedientes consta una diligencia que deja constancia de la comunicación telefónica, indicando el día, descripción de la prestación ofertada, cuantía a abonar por la persona interesada, aceptación o no de la misma, así como identificación de la persona (titular o familiar) que acepta o renuncia a la prestación. Ante cualquier discrepancia los interesados pueden ponerse en contacto con los servicios sociales de atención primaria de su Ayuntamiento o zona de cobertura donde les atenderán de forma personalizada.

Por lo que se refiere 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 (...) por resolución de 19 de septiembre de 2025 se resolvió su Programa Individual de Atención, concediéndole prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, por importe de 747,25 euros mensuales, reconociendo efectos desde el 12 de abril de 2025.

Constan nuevas preferencias presentadas el 7 de octubre de 2025, en las que solicita servicio de atención residencial, que, no han sido atendidas. 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.

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.

En su respuesta, la Conselleria, entre otras cuestiones, insiste en la argumentación de 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 establecido en éste procedimiento.

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 23/07/2026. 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 07/10/2025.

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 una plaza de atención residencial solicitada, o bien, mediante la aplicación del artículo 34 del Decreto 62/2017, como recurso alternativo.

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