

"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 2602427
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 14/05/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602427, en el que se nos comunicaba que el interesado, de 99 años, tiene reconocida su situación de dependencia con un Grado 3 y está percibiendo una prestación económica para cuidados en el entorno familiar. Sin embargo, tras agravarse su salud ingresó en una residencia y el 21/05/2025 solicitó nuevas preferencias en su Programa Individual de Atención (PIA), optando por un Servicio de Atención Residencial (SAR). Había transcurrido, prácticamente, un año desde la solicitud y continuaba sin obtener respuesta. No constaba que se le hubiera ofrecido, por parte de la Conselleria competente, una prestación vinculada al SAR de Garantía.

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 informe, recibido en esta institución después de que la Conselleria solicitara la ampliación del plazo inicialmente otorgado para su emisión, esa Administración exponía, resumidamente, lo siguiente:

(...) aún no se ha emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención.

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 Programa Individual de Atención.

No obstante, el artículo 34 del Decreto 62/2017, (...) 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 (...)

(...) no consta en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» que se haya ofertado esta prestación.

No es posible indicar una fecha ni un plazo aproximado para la resolución de esta solicitud ya que existen factores que pueden alterar cualquier estimación como las urgencias de carácter social y la disponibilidad de plazas vacantes.

Trasladamos dicha información a la persona interesada y no realizó alegaciones al respecto.

Posteriormente remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2602427, de 10/07/2026](#). En su respuesta, nos comunicó lo siguiente.

En contestación a la resolución de consideraciones remitida por esa Institución, en lo que se refiere al RECORDATORIO de la obligación legal de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para eliminar la anormalidad en la tramitación de los expedientes, 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.

Sobre la SUGERENCIA de ofertar a la persona dependiente la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, indicar que esta prestación 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.

Y en relación con las otras dos SUGERENCIAS, se comunica que se resolverá la revisión del Programa Individual de Atención de la persona dependiente y se reconocerán los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

Según consta en el expediente a nombre de D. (...), con fecha 21 de mayo 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, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención.

Tal y como se indicó en el anterior informe, 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 Programa Individual de Atención.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 10/07/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

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

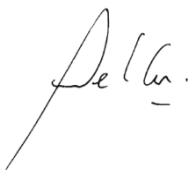
y prestaciones a que tienen derecho las personas dependientes, además de impedirles el pleno disfrute de tales derechos, afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

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 titular de derechos continúa sin ver atendida su solicitud de un Servicio de Atención Residencial tras más de 15 meses y tampoco se le ha ofertado una prestación económica de garantía.

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