

"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 2501663
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora resolución nuevas preferencias.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye la falta de resolución de la solicitud de nuevas preferencias de la titular de la queja de 100 años y presentada, por la sobrina de la persona interesada, con fecha 19/09/2024, en la que instaba al reconocimiento de la Prestación Vinculada al Servicio de Atención Residencial, en lugar de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio que tiene reconocida.

Por ello, el 05/05/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, remitido a esta institución fuera del plazo establecido a tal efecto en la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, la Conselleria expuso, en resumen, que aún no se había emitido la resolución que debía poner fin a este procedimiento.

En este sentido se nos comunicaba que la resolución de revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas y que la demora se debía 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, la notificación nos fue devuelta.

Tras todo lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501663, de 11/08/2025](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda los siguientes pronunciamientos:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de remitir a esta institución, en el plazo de un mes, un informe detallado sobre los hechos expuestos en la queja.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **ADVERTIMOS** que, conforme a lo establecido en el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, la falta de colaboración se hará constar en el informe anual que emita esta institución.
4. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la solicitud de nuevas preferencias (19/09/2024), proceda de manera urgente a emitir y notificar a la persona en situación de dependencia la correspondiente Resolución de revisión del PIA.

5. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

En su respuesta, la Conselleria manifestó que “se resolverá el PIA y se reconocerán los efectos retroactivos que correspondan de conformidad con la normativa vigente” y reiteró que la resolución de revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 11/08/2025. 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 de nuevas preferencias realizada el 19/09/2024.

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, dejando constancia de la falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda conforme a lo establecido en el artículo 39.1.a de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana