

"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 2502833
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora en revisión de PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 18/07/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502833, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se manifestaba que la persona titular tiene reconocida su situación de dependencia (grado 1), y ante las circunstancias sociopersonales que le acompañan, solicitó el 01/08/2024 nuevas preferencias en su Programa Individual de Atención (posteriormente rectificado), manifestando su voluntad de acceder a prestaciones económicas vinculadas al Servicio de Ayuda a domicilio y Centro de Día, aportando copias de los contratos de los citados servicios.

Sin embargo, han transcurrido más de 11 meses y no ha obtenido respuesta alguna de la Conselleria.

Por ello, el 28/07/2025 solicitamos a la Conselleria competente (Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda) que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 27/08/2025 recibimos escrito de la Conselleria en el que solicitaba una ampliación de plazo para la remisión de la información requerida.

El 11/09/2025 recibimos informe de la Conselleria en el que exponía, en resumen, que a fecha de elaboración del informe, aún no se había emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento, comunicando que la resolución de ampliación del Programa Individual de Atención, si procede, se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder de acuerdo con la normativa vigente, y no siendo posible indicar la fecha en la que se resolverá la solicitud, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, existiendo diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada nos informaba que el 03/10/2025 los servicios sociales municipales efectuaron la valoración para la revisión del grado de dependencia solicitado el 13/11/2024.

El 03/11/2025 dictamos resolución de consideraciones en la que sugerimos a la Conselleria competente que procediera de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a las prestaciones económicas vinculadas al Servicio de Ayuda a domicilio y Centro de Día.

En la citada resolución recordamos a la Conselleria la obligación de «enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán

indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta».

En el informe remitido, la Conselleria exponía, en resumen, que según consta en el expediente a nombre de la persona titular, el 1 de agosto de 2024 presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando al reconocimiento de una prestación económica vinculada al servicio de centro de día y una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio, pero a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento, y que la revisión del Programa Individual de Atención, si procede, se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder de acuerdo con la normativa vigente.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria competente (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 03/11/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reconocidos a las personas en situación de dependencia.

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 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