

"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** 2503319  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora revisión PIA

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 02/09/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503319. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver su solicitud de nuevas preferencias del Programa Individual de Atención presentadas el 11/02/2025 en la que manifestaba su deseo de percibir la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial.

Por ello, el 15/09/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 16/10/2025 registramos la respuesta de la Administración, en la cual nos informaba, en resumen, que todavía no había resuelto respecto de las nuevas preferencias en el programa individual de atención solicitadas, debiéndose la demora al elevado número de procedimientos en tramitación.

Tras lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202503319, de 26/11/2025](#), en la que efectuamos a la Conselleria los siguientes pronunciamientos:

**RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.

**RECOMENDAMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de la revisión del programa individual de atención y que esta incluya, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, los efectos retroactivos correspondientes

La preceptiva respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, cuya entrada registramos el 13/01/2026, manifestaba expresamente:

Respecto al **RECORDATORIO** de la obligación legal de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la normativa reguladora del correspondiente procedimiento y de adoptar cuantas medidas fueran necesarias para eliminar toda anormalidad en la tramitación de los expedientes, esta Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia 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 **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 de (...), con fecha 11 de febrero de 2025, presentó una solicitud de nuevas preferencias instando al reconocimiento

de una **prestación económica vinculada al 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 aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

La resolución de revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

En este sentido resulta conveniente recordar el contenido del artículo 35 de la Ley 2/2021 de 26 de marzo, del Síndic de Greuges que dispone en sus apartados 1 y 2:

Artículo 35. Obligación de responder.

1. En todos los casos, los sujetos investigados vendrán obligados a responder por escrito al síndic o a la síndica de Greuges, en un plazo no superior a un mes, que se computará de conformidad con las previsiones de la normativa estatal sobre procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
2. **Las respuestas habrán de manifestar, de forma inequívoca, el posicionamiento de los sujetos investigados respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en las resoluciones. Si se manifestara su aceptación, se harán constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. La no aceptación habrá de ser motivada.**

A la vista de lo expuesto en la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, no podemos considerar que la Administración haya dado cumplimiento a la obligación que le impone el artículo 35 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges y que, actuando según lo establecido por este precepto, haya expuesto de forma inequívoca su posicionamiento respecto de las recomendaciones que le fueron formuladas por esta institución en la resolución de referencia.

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 26/11/2025. 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](http://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 declarando la vulneración por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia del derecho a acceder a los recursos y prestaciones que, por su condición de dependencia, le son reconocidos legalmente a la persona interesada.

Debemos, asimismo, dejar constancia de la falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia conforme a lo establecido en el artículo 39.1. b de la Ley 2/2021, ya citada.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana