

"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 2502646
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 07/07/2025, ha sido la demora en revisar el programa individual de atención (PIA) de la titular de la queja de 96 años, tras haberle revisado el grado de dependencia por resolución de fecha 13/11/2024 e incrementar a Grado III. En consecuencia, seguía percibiendo la prestación correspondiente al Grado I reconocido con anterioridad.

A fin de contrastar lo que se exponía en la queja, solicitamos con fecha 15/07/2025, a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación de los derechos de la persona titular, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

El informe de la Conselleria indicaba en resumen que aún no se ha resuelto revisar el Programa Individual de Atención (PIA) para acomodar la prestación al nuevo grado reconocido, y señalaba que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

Dicha información fue trasladada al objeto de que se pudiesen efectuar alegaciones. En su escrito de alegaciones se instaba a que se resolviera el expediente con la máxima celeridad.

En consecuencia, en nuestra [Resolución de consideraciones de fecha 04/11/2025](#), además de otras recomendaciones, sugeríamos a la Conselleria que procediera, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución de la revisión de PIA de la persona titular de la queja, y que dicha Resolución incluya los efectos retroactivos que, en su caso, pudieran corresponderle.

Como respuesta a la mencionada Resolución de consideraciones, con fecha 04/12/2025, ha tenido entrada en la institución el preceptivo informe de la Conselleria, en el que se nos indicaba que, salvo incidencia no prevista, la revisión de su situación de dependencia para actualizar la prestación económica para cuidados en el entorno familiar que tiene reconocida a este Grado se resolvería en el último trimestre de 2025, reconociendo efectos desde el 11 de noviembre de 2024.

Sin embargo, tras diligencia telefónica con la persona responsable de la queja, esta nos ha indicado que, a fecha de hoy, 19 meses después de que se solicitara la revisión del grado de dependencia aún no se ha resuelto la revisión del PIA de la interesada, y que sigue sin actualizarse el importe de la prestación, siendo la titular de la prestación de edad muy avanzada, 96 años, y habiendo sufrido deterioro notable y progresivo en los últimos meses.

Esta institución insiste en que el 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.

Llegados a este punto se hace evidente que, desde la Administración competente en la materia, hay un compromiso de solución, pero no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 14/11/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

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 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