

"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

Queixa 2502882
Matèria Servicis socials
Assumpte Dependència. Demora tramitació.

RESOLUCIÓ DE TANCAMENT

El 23/07/2025 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa indicat més amunt.

En l'escrit se'ns comunicava que, en data 29/01/2024, la persona interessada va presentar una sol·licitud de revisió de la seua situació de dependència. El 12/09/2024 li van reconèixer un grau 3; no obstant això, no s'havia resolt el seu programa individual d'atenció (d'ara en avant, PIA).

De la mateixa manera, ens comunicava que el 22/05/2024 va presentar una sol·licitud de noves preferències i acreditava la seua presentació en la data esmentada.

En els informes que ha remés la Conselleria a esta institució se'ns comunica que les noves preferències van ser presentades el 22/05/2025, sense acreditar-ho.

Atés l'informe remés, sol·licitarem un nou informe a la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància perquè ens responguera sobre les qüestions següents:

- Estat de l'expedient de la persona interessada.
- Raons de la demora a resoldre les noves preferències que van ser presentades el 22/05/2024 (s'adjunta còpia) i data en què es resoldrà.
- Raons per les quals diu que les noves preferències van ser presentades el 22/05/2025, quan van ser presentades el 22/05/2024.

Després de sol·licitar una ampliació del termini inicialment concedit, rebérem l'informe de la Conselleria, en el qual ens comunicava el següent:

En contestació a la resolució de nova petició d'informe remesa per eixa Institució s'informa que, es va revisar la seua situació de dependència i se'l va reconèixer un GRAU 3, per resolució de 12 de setembre de 2024, no obstant això, encara no s'ha resolt la revisió del Programa Individual d'Atenció (PIA) que adeqüe la prestació per a cures en l'entorn familiar i suport a cuidadors no professionals que percep al nou grau reconegut.

La resolució del PIA es realitza per orde cronològic de presentació de sol·licituds completes, garantint el reconeixement dels efectes retroactius que pogueren correspondre segons la normativa vigent.

Respecte a les noves preferències sol·licitades el 22 de maig de 2024 (no 22 de maig de 2025 que constava per error en l'anterior informe), indicar que per resolució de 14 de gener de 2026 s'ha resolt concedir una prestació econòmica vinculada als servicis de prevenció

de la situació de dependència i promoció de l'autonomia personal d'Estimulació cognitiva, per import de 747, 25 euros, a la qual cal deduir la quantia que percep per complement de gran invalidesa, resultant una quantia efectiva de 290 euros. Es reconeixen efectes retroactius des del 23 de novembre de 2024.

Quant a les causes que han impedit que s'haja emés la resolució del PIA en termini, cal indicar que la demora es deu a l'elevat nombre de procediments de reconeixement o revisió de la situació de dependència en tramitació.

Vam donar trasllat de l'informe a la persona interessada perquè, si ho considerava oportú, presentara escrit d'al·legacions, cosa que va fer, en el sentit de ratificar-se en l'escrit inicial de queixa.

Posteriorment, vam remetre una [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2502882, de 06/03/2026](#) i vam suggerir a la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància que emetera la corresponent resolució del nou programa individual d'atenció de la persona interessada i que s'hi inclogueren els efectes retroactius corresponents.

En la seua resposta, la Conselleria ens comunicava que es resoldrà el PIA i es reconeixeran els efectes retroactius corresponents.

Arribats a este punt es fa evident que des de la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància no s'han realitzat les actuacions necessàries per a atendre les recomanacions del Síndic contingudes en la Resolució de consideracions de data 06/03/2026. Este comportament ha impedit aconseguir, de manera efectiva, la satisfacció dels drets reclamats per la persona promotora de la queixa.

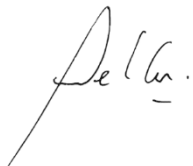
Esta institució insistix en el fet que l'incompliment de les obligacions que l'Administració té amb la ciutadania constituïx un perjudici major, encara més si és possible, quan es tracta de persones en situació d'especial vulnerabilitat, entre les quals estan les persones dependents. La demora, la inactivitat de l'Administració o la falta de resposta reiterades a les seues necessitats més bàsiques d'atenció i cures no fa sinó incrementar el patiment i les dificultats que han d'afrontar diàriament les persones dependents i les seues famílies. La privació dels servicis i les prestacions a què tenen dret les persones dependents, a més d'impedir-los el gaudi ple de tals drets, afecta directament el seu benestar i les seues necessitats vitals.

La Llei 2/2021, de 26 de març, que regula les facultats específiques de la institució del Síndic de Greuges, ens permet, en l'article 41.d), fer públics els suggeriments i les recomanacions emesos i el seu incompliment quan una administració pública —haja acceptat la nostra resolució o no— no duga a terme les actuacions necessàries per a atendre'ls, tal com ocorre en el cas present. En conseqüència, esta Resolució de tancament, juntament amb la Resolució de consideracions, es publicarà en www.elsindic.com/va/actuacions.

D'esta manera, tota la ciutadania, inclosos els membres del Parlament Valencià, podrà conèixer la desatenció de les actuacions proposades pel Síndic en este procediment.

En atenció al que hem exposat, **ACORDEM EL TANCAMENT DEL PRESENT EXPEDIENT DE QUEIXA** i la notificació d'esta resolució a totes les parts.

Finalment, recordem l'obligació de dictar resolució expressa i notificar-la en el termini màxim establert en la norma reguladora del procediment corresponent que, en este cas, són sis mesos.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana