

"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 2503079
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 07/08/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503079. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver la solicitud de nuevas preferencias en el programa individual de atención presentadas el 24/07/2024, solicitando la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, compatible con el servicio de centro de día concedido.

Por ello, el 11/09/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

Tras solicitar ampliación de plazo, registramos el informe de la Conselleria el 30/09/2025. En él nos indicaba:

(...) con fecha 24 de julio de 2024, presentó una solicitud de nuevas preferencias instando al reconocimiento de una **prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales** complementaria con el **servicio de centro de día** que tiene reconocido; pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

No obstante, constando en su expediente de dependencia con fecha 25 de febrero de 2025 como nueva preferencia el **servicio de atención residencial**, le informamos que por parte de la unidad administrativa competente se está analizando la priorización de centros solicitados y en cuanto exista una plaza disponible que se ajuste a la misma se pondrá en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de revisión del PIA de sendas solicitudes de nuevas preferencias en plazo, cabe indicar que la demora en la resolución del reconocimiento de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar se ha debido al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación; y que la demora en la resolución del reconocimiento del servicio de atención residencial se debe a la falta de disponibilidad de plazas en los centros indicados por la persona solicitante.

Tras lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202503079, el 01/12/2025](#) y cuya recepción nos consta el 04/12/2025. En ella, efectuamos a la Conselleria los siguientes pronunciamientos:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.

2. **RECOMENDAMOS** que, dado que se ha excedido el plazo máximo establecido para la resolución de la solicitud de nuevas preferencias, proceda a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, resolviendo sobre su derecho al servicio de atención residencial solicitado.
3. **SUGERIMOS** que, una vez resuelva la solicitud del servicio de atención residencial, y con arreglo a lo establecido en la Instrucción de la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores de 17/04/2024, resuelva de oficio, en concepto de retroactividad, los derechos retroactivos derivados de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no ha remitido la preceptiva respuesta a nuestra Resolución de consideraciones a la Administración. Según el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando trascurrido el plazo de un mes no se facilite la información o la documentación solicitada. Esta actitud permite al Síndic adoptar una serie de medidas para evidenciar esa mala praxis e intentar reconducir dicha situación. En todo caso, y en cumplimiento del art. 35. 3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39, se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

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 01/12/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, quien tendrá que continuar esperando la resolución que le conceda el servicio solicitado, así como la actuación de oficio respecto de los derechos retroactivos que pudieran corresponderle.

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, declarando la vulneración por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia del derecho de la persona interesada a obtener una resolución dentro del plazo legalmente previsto, mediante el dictado de una resolución por el órgano competente, completa, congruente, motivada y que indique los recursos que puedan interponerse y su derecho a la buena administración plasmado en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana