

"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 2503638
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 23/09/2025 registramos un escrito en el que se manifestaba que la persona titular presentó el 09/09/2024 una solicitud de revisión de grado de dependencia y cambio de preferencias. El 10/10/2024 se dictó resolución reconociendo el grado 2 de dependencia, pero hasta el momento no se había emitido el Programa Individual de Atención (PIA) correspondiente, concediéndole la prestación vinculada al Servicio Residencial solicitado, servicio al que acude desde abril de 2024, por lo que el gasto económico repercute gravemente en su situación financiera.

Por ello, el 26/09/2025 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 22/10/2025 recibimos escrito de la Conselleria en el que solicitaba una ampliación de plazo para la remisión de la información requerida, ampliación que concedimos mediante resolución de la misma fecha.

El 03/11/2025 recibimos el informe solicitado a la Conselleria, en el que exponía, en resumen:

- Que a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 2 de dependencia en resolución de 10 de octubre de 2024, aún no se ha resuelto la revisión del Programa Individual de Atención (PIA), de acuerdo con la nueva solicitud de preferencias presentada junto a la solicitud de revisión del 9 de abril de 2024, en la que insta al reconocimiento del derecho a recibir una prestación vinculada al Servicio de Atención Residencial en lugar de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar que tiene reconocida.
- La resolución de revisión del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.
- Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

El 26/11/2025 dictamos [resolución](#) en la que se formularon a la Conselleria las siguientes consideraciones:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** una mayor transparencia en los criterios y plazos para ofertar la prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía.
3. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente al servicio de atención residencial.
4. **SUGERIMOS** que, en tanto no se disponga de plaza residencial pública, se oferte a la persona titular de la queja una prestación vinculada al servicio de atención residencial de garantía, por si fuera de su interés.
5. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

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».

Hasta el momento, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no ha manifestado su posicionamiento respecto de las consideraciones contenidas en la citada resolución, por lo que debemos dejar constancia de la falta de respuesta de ésta a las recomendaciones y recordatorios de deberes legales emitidos 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.

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, así como la inclusión de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e infancia en la relación de administraciones no colaboradoras, por no dar respuesta al requerimiento vinculado a las recomendaciones formuladas, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 39.1.b) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana