

"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 2503669
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

La persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 24/09/2025, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, de 95 años de edad, en fecha 04/11/2024 presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia, siéndole reconocido, mediante resolución de fecha 22/05/2025, un Grado 3. No obstante, no se había resuelto su programa individual de atención (en adelante PIA), adecuándolo al nuevo grado reconocido.

Tras ser admitida a trámite la queja, solicitamos a la entonces Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del procedimiento de queja.

En el informe de remitido por la Conselleria nos informaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 4 de noviembre de 2024 presentó una solicitud de revisión de la situación de dependencia, y a fecha de emisión de este informe, se le ha reconocido un GRADO 3 de dependencia en resolución de 22 de mayo de 2025 y con fecha 2 de octubre de 2025 se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención, reconociéndole el derecho al Servicio de Atención Residencial en el centro RESIDENCIA P.M.D. (...). En la resolución se establece que la persona interesada deberá abonar mensualmente el importe de 610,66 euros en concepto de tasa por la prestación del servicio, sin perjuicio de la actualización anual que corresponda para ejercicios posteriores.

Por otro lado, a fecha de emisión de este informe, no se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) en lo relativo a la actualización del importe de la prestación vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio que tenía reconocida para el Grado 2, adecuándolo al nuevo grado reconocido.

En este sentido, se informa que dicha revisión se encuentra pendiente de resolver por parte del departamento competente, que resolverá, si procede, según orden cronológico de expedientes completos, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente. En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con los interesados por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

(...)

A la vista del informe facilitado, el 18/11/2025 solicitamos un nuevo informe a la citada Conselleria para que, en el plazo de un mes, respondieran acerca de si, habiendo resuelto sobre un Servicio de Atención Residencial y ante la incompatibilidad existente, procederían a resolver el PIA respecto a una prestación económica vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio, tal y como dice en su informe.

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud del informe por parte de la Conselleria el 19/11/2025; no obstante, el Síndic de Greuges no lo recibió.

Al no recibir el informe, en fecha 16/01/2026 solicitamos nuevamente a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e infancia, para que en el plazo de un mes nos respondieran a las siguientes cuestiones:

- Estado del expediente de la persona dependiente de 95 años.
- Si, ante la incompatibilidad existente, procederá a resolver el PIA respecto a una prestación económica vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio (cuyo contrato se dio de baja el 07/10/2025) tal y como comunicaba en su informe o procedería a resolver sobre los efectos retroactivos de la prestación económica vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio.

La Conselleria en su informe nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 4 de noviembre de 2024 presentó una solicitud de revisión de la situación de dependencia, en resolución de 22 de mayo de 2025 se le reconoció un Grado 3 de dependencia, y con fecha 2 de octubre de 2025 se resolvió la revisión de su Programa Individual de Atención, reconociéndole el derecho a un Servicio de Atención Residencial.

Por otro lado, en el momento de emitirse esta resolución de Servicio de Atención Residencial quedó pendiente de resolver la revisión del Programa Individual de Atención (PIA) de la persona dependiente en lo relativo a la actualización del importe de la prestación vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio que tenía reconocida acorde a un Grado 2, para adecuarla al nuevo Grado 3 reconocido. Dado que esta prestación vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio es incompatible con el Servicio de Atención Residencial reconocido, esta revisión que quedó pendiente se está tramitando como un procedimiento de derechos económicos pendientes.

En este sentido, se informa que dicho procedimiento de derechos económicos pendientes se encuentra pendiente de resolver por parte del departamento competente, que resolverá, si procede, según orden cronológico de expedientes completos, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

Dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

El Síndic emitió una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2503669, de 25/02/2026](#), en la que sugeríamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que emitiera y notificase la resolución de los derechos económicos pendientes, respecto a la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio que tenía reconocida la persona dependiente.

Recibimos la respuesta a las consideraciones efectuadas por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, en la que nos comunicaron que continuaban sin emitir una resolución en el expediente de la persona interesada.

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 25/02/2026. 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 [elsindic.com/actuaciones](https://seu.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.

Se ha constatado la vulneración del derecho a una buena Administración.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA**, y la notificación de esta resolución a todas las partes, dejando constancia de la falta de colaboración, en este expediente, de la antigua Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda con esta institución, conforme a lo establecido en el artículo 39.1 a) de la Ley 2/2021, ya citada.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana