

"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** 2503693  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora tramitación. Retroactividad.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 26/09/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

La presente queja es [reiteración de la número 2500588, que se cerró el 29/07/2025](#), ya que el 01/06/2025 se había resuelto la revisión del PIA en el expediente de la persona interesada, y se le habían reconocido unos atrasos.

No obstante, el 26/09/2025 recibimos un escrito de la persona interesada en el que se nos informaba que había recibido el pago de los atrasos respecto al centro AFAE, pero no respecto al centro DOMUS VI Carrús, a pesar de haber presentado la oportuna documentación y a pesar de haberlo solicitado el 09/07/2024.

Tras solicitar varios informes, extrajimos lo siguiente:

- El 22/05/2024 la persona interesada presentó una solicitud de nuevas preferencias instando una prestación económica vinculada al servicio de centro de día (DOMUS VI Carrús).
- En fecha 09/07/2024, la persona interesada solicitó el pago de los atrasos de una prestación económica vinculada al servicio de prevención de la situación de dependencia y promoción de la autonomía personal la persona interesada, respecto al centro AFAE Elche.
- El 07/11/2024 la persona interesada presentó otra solicitud de nuevas preferencias instando el servicio de atención residencial.
- El 30/01/2025 le reconocen atrasos respecto a una prestación económica vinculada al servicio de prevención de la situación de dependencia y promoción de la autonomía personal.
- A la persona interesada no se le había ofertado una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía.
- No se había resuelto la solicitud de nuevas preferencias que fueron solicitadas el 07/11/2024.

En el presente expediente de queja la persona interesada mostraba su disconformidad ya que no había recibido los atrasos respecto al centro Domus VI Carrús. En ese sentido le informamos que el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas, establece en su artículo 18.5 que:

La fecha de efectividad del nuevo recurso será la de la resolución de revisión y si esta no se produce dentro de los seis meses posteriores a la solicitud de la persona en situación de dependencia, la fecha de efectividad se producirá a los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud

En ese sentido, al haber presentado la persona interesada el 22/05/2024 la solicitud de nuevas preferencias instando una prestación económica vinculada al servicio de centro de día (Domus VI Carrús) y el 07/11/2024 otra solicitud de nuevas preferencias instando el Servicio de Atención Residencial, y al no haber transcurridos los 6 meses que dicta la ley, la persona interesada no tenía derecho a la retroactividad.

Por tanto, la investigación de la presente queja se centró en la falta de resolución de las nuevas preferencias que fueron presentadas el 07/11/2024, en las que la persona interesada instaba el servicio de atención residencial.

Remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2503693, de 30/01/2026](#) en la que sugerimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que procediera a emitir la correspondiente resolución del nuevo programa individual de atención de la persona interesada y que en la misma se incluyeran los efectos retroactivos correspondientes, y del mismo modo que ofertase a la persona interesada, la posibilidad de percibir una prestación económica de garantía vinculada al servicio de atención residencial.

En su respuesta nos comunicaba que:

(...) según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 7 de noviembre de 2024, presentó nuevas preferencias instando al reconocimiento de un Servicio de Atención Residencial pero con posterioridad ha solicitado prestación económica vinculada al servicio de centro de día, acreditando mediante facturas y contrato esta prestación. La resolución 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

A la vista de la información facilitado, solicitamos un nuevo informe a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e infancia para que, respondiera acerca de los siguientes extremos:

- Fecha en la que solicitó la persona interesada una prestación económica vinculada al servicio de centro de día, adjunte documentación acreditativa.
- Fecha en la que resolverá la solicitud de la prestación económica vinculada al servicio de centro de día que fue presentada.
- Si respecto a la solicitud de Servicio de Atención Residencial que fue solicitada el 07/11/2024, procederá a resolver sobre los efectos retroactivos correspondientes.

En su respuesta la citada Conselleria nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), consta que en fecha 9 de enero de 2026 solicitaron Prestación Económica vinculada al servicio de centro de día, si bien la fecha que se ha hecho constar en la aplicación ADA es la de 9 de julio de 2024, fecha más

favorable y que coincide con las preferencias presentadas inicialmente en esa fecha de esta prestación.

En cuanto al punto 2 y 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.

Respecto al punto 3, en cuanto a los efectos retroactivos que pudieran corresponder se informa que si la persona interesada o sus familiares considerasen que existe alguna cantidad pendiente de reconocimiento derivada de la atención que ha recibido, la vía adecuada para que pueda reclamarla es la presentación de una solicitud de derechos económicos pendientes.

Si este fuera el caso puede informarse de la documentación a presentar en la correspondiente nota informativa publicada en la sección «dependencia» de la página web de esta Conselleria (<https://inclusio.gva.es/es/web/dependencia/derechos-economicos-pendientes>) o bien dirigirse a los Servicios Sociales de su Ayuntamiento o zona de cobertura donde les indicarán, igualmente, los trámites a realizar.

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 30/01/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

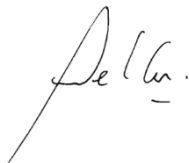
Esta institución insiste en que incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene con la ciudadanía constituyen un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora, la inactividad 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](http://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.

Por último, recordamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento que, en este caso, son 6 meses.



Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana