

"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 2503749
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituían, inicialmente, dos cuestiones distintas:

1. Por un lado, se planteaba que no había recibido respuesta expresa a la solicitud de ampliación del Programa Individual de Atención (PIA), presentada el 26/10/2023, en la que instaba al reconocimiento de la Prestación Vinculada al Servicio de Prevención y Promoción.
2. Por otro, que no se había adecuado la prestación económica de dependencia que tiene reconocida la persona interesada (Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar) al nuevo grado 2 que le fue reconocido por Resolución de 05/03/2025, encontrándose en una situación extrema y urgente.

Por ello, el 17/10/2025 solicitamos a la Administración autonómica competente que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, recibido en esta institución fuera del plazo establecido a tal efecto en la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, la entonces Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda manifestó que, con fecha 1 de diciembre de 2025, se había resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención para actualizar la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que tenía reconocida al grado 2 de dependencia, reconocido en resolución del 5 de marzo de 2025.

En relación con la solicitud de la Prestación Vinculada al Servicio de Prevención y Promoción, la Conselleria nos informó de que también constaba en el expediente que la persona en situación de dependencia había presentado, con fecha 15 de julio de 2025, una solicitud de nuevas preferencias, instando al reconocimiento de un servicio de atención residencial sobre la que aún no se había emitido la correspondiente resolución y que, por otro lado, con fecha 16 de julio de 2025, se había recibido una reclamación de la interesada por la demora en el reconocimiento de la prestación económica vinculada al servicio de prevención y promoción, reclamación que había sido etiquetada como una solicitud de retroactividad debido a que la solicitud de nuevas preferencias de servicio de atención residencial presentada con fecha 15 de julio de 2025, no permitía que la solicitud inicial de esta prestación pudiera ser tramitada ya como reconocimiento de un nuevo PIA.

Por ello, con fecha 13/02/2026, consideramos oportuno realizar una nueva petición de informe a la Administración (Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia) para que nos informara de la tramitación de estas dos nuevas solicitudes que desconocíamos.

En informe de fecha 13/03/2026 la Conselleria nos indicó que aún no se había resuelto la solicitud de nuevas preferencias de fecha 15/07/2025, en la que la persona interesada instaba al reconocimiento del servicio de atención residencial y que no constaba en el expediente que se le hubiese ofertado la Prestación Vinculada de Garantía.

En cuanto a la solicitud de retroactividad, la Conselleria manifestó que procedería a resolver según orden cronológico de entrada de expedientes completos.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante escrito de fecha 31/03/2026 en el que manifestó, sustancialmente, que los datos ofrecidos sobre las listas de espera en los centros solicitados hacían prever que el acceso a una plaza residencial pública se demorara bastante en el tiempo y, por ello, manifestaba que se había ofrecido poca información en relación con la fecha en la que se ofertaría la alternativa de la Prestación Vinculada de Garantía.

Tras todo lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2503749, de 13/05/2026](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia los siguientes pronunciamientos:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de remitir a esta institución, en los plazos establecidos para ello, un informe detallado y razonado sobre los hechos expuestos en la queja.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **SUGERIMOS** que oferte a la persona en situación de dependencia la Prestación Vinculada de Garantía, regulada en el artículo 34 del Decreto 62/2017 y que, tanto la oferta como la renuncia, en su caso, se haga en documento incorporado al expediente y firmado por la persona en situación de dependencia o su representante.
4. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde que se registró la solicitud (el 15/07/2025), proceda a la resolución de la solicitud de nuevas preferencias en la que la persona en situación de dependencia instó al reconocimiento del Servicio de Atención Residencial.
5. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.
6. **SUGERIMOS** que emita y notifique la resolución del procedimiento de retroactividad que se inició por solicitud de 16/07/2025.

La preceptiva respuesta de la Conselleria tuvo entrada en esta institución el 17/06/2026. En ella, esa Administración manifestó que se va a estudiar la posibilidad de mejorar el procedimiento por el que se ofrece la prestación vinculada de garantía. Sin embargo, no nos informa de que haya sido ofertada a la titular de la queja y, expresamente, se señala que aún no se ha emitido resolución que debe poner fin a este procedimiento.

En relación con la Sugerencia de que emita y notifique la resolución del procedimiento de retroactividad que se inició por solicitud de 16/07/2025, relacionada con la solicitud de la prestación vinculada al servicio de prevención y promoción que no había llegado a ser atendida, la Conselleria manifestó expresamente que:

una vez se ha iniciado la tramitación de la solicitud y se ha solicitado a la persona interesada la documentación que acredite que había recibido la atención correspondiente, se ha comprobado que actualmente aún está recibiendo un servicio de prevención y promoción, por lo que no es posible determinar la fecha final del derecho a recibir pagos pendientes por este servicio. Por ello, con fecha 25 de mayo de 2026 se ha comunicado a la persona interesada que esta solicitud de retroactividad no se podrá resolver hasta que se resuelva la nueva preferencia del servicio de atención residencial o hasta el momento que deje de recibir el servicio de prevención y promoción. En este sentido, se recomienda a la persona interesada que, si dejara de recibir este servicio, nos lo comunique a la mayor brevedad posible con objeto de reanudar la tramitación de este procedimiento de retroactividad.

La realidad es que la persona en situación de dependencia solicitó el reconocimiento de la Prestación Vinculada al Servicio de Prevención y Promoción el 26/10/2023 y hasta el 15/07/2025 no realizó una solicitud de nuevas preferencias (servicio de atención residencial). En todo ese tiempo la Conselleria no resolvió una solicitud que debía haber resuelto en el plazo de 6 meses y ahora, con el argumento, por un lado, de que no puede resolverse un PIA de la prestación anterior y, de otro, de que tampoco puede calcularse hasta donde se extienden sus efectos retroactivos mientras la persona esté percibiendo el servicio, la Administración indica que no puede resolver.

Así las cosas, la persona en situación de dependencia está soportando las consecuencias de la demora de la Conselleria en resolver la solicitud de fecha 26/10/2023. Resulta fácil entender que la situación de estas personas se agrava con el paso del tiempo y que ello puede implicar un cambio de preferencias en el recurso de dependencia elegido y la Administración debe encontrar la forma de poner solución a esta situación que ella misma ha originado y tener en cuenta que la familia está soportando el coste del servicio desde octubre de 2023. Reiteramos, por ello, cuantos pronunciamientos hicimos en la resolución de consideraciones.

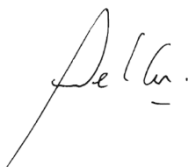
Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 13/05/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de 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 www.elsindic.com/actuaciones.

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros de les Corts Valencianes, 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, dejando constancia de la falta de colaboración, en este caso, de la Administración autonómica competente por no remitir a esta institución, en los plazos establecidos para ello, la información solicitada (artículo 39.1.a de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges).



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana