

"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 2503851
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora grado y PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye la falta de resolución de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia del marido de la autora de la queja, presentada el 14/11/2024.

Según manifestó en su escrito, había sido valorado por la trabajadora social el 08/09/2025, pero aún no había recibido la resolución de grado. Por ello, el 17/10/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria expuso, sustancialmente, que con fecha de 22 de septiembre de 2025 se le reconoció un Grado 2 de dependencia y con fecha 26 de septiembre de 2025 se resolvió su Programa Individual de Atención, reconociéndole una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales con una cuantía mensual de 315,90 euros y fecha de efectos desde el día 15 de mayo de 2025; sin embargo, todavía no se había emitido resolución sobre el segundo recurso solicitado, el servicio de teleasistencia. En este sentido se nos comunicó que la resolución del Programa Individual de Atención del servicio de teleasistencia, si procede, se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, quien, telefónicamente, solicitó al personal de la Oficina de Atención Ciudadana del Síndic la continuación de la queja, ya que precisaba el servicio de teleasistencia.

Tras todo lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2503851, de 21/01/2026](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia los siguientes pronunciamientos:

- 1. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
- 2. SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el inicio del expediente de dependencia (solicitud de 14/11/2024) emita y notifique la resolución PIA sobre el derecho de la persona en situación de dependencia al servicio de teleasistencia solicitado.
- 3. SUGERIMOS** que, de conformidad con lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017, la resolución PIA incluya la compensación retroactiva que pudiese corresponder.

La Conselleria nos remitió en plazo la preceptiva respuesta a nuestras consideraciones y, en ella, señaló que todavía no se había emitido resolución sobre el segundo recurso solicitado, el Servicio de Teleasistencia y, tal y como se indicó en el anterior informe, se nos comunicó que la resolución del PIA del Servicio de Teleasistencia se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas.

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 21/01/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, pues su marido debe continuar esperando el reconocimiento del derecho al servicio de teleasistencia que solicitó el 14/11/2024.

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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana