

"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** 2503901  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora tramitación. SAR

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

La persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 13/10/2025, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona dependiente, de 92 años, teniendo reconocida una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, en fecha 01/08/2024 solicitó unas nuevas preferencias en su programa individual de atención, instando el Servicio de Atención Residencial, y no había obtenido respuesta.

Por ello, el 15/10/2025 solicitamos a la entonces Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos remitiera un informe sobre este asunto, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

La Conselleria, en su informe, nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 2 de agosto de 2024, presentó una solicitud de nuevas preferencias instando al reconocimiento de un servicio de atención residencial, en lugar de la prestación económica que tiene reconocida; pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención.

Constando en su expediente de dependencia como nueva preferencia el servicio de atención residencial, le informamos que por parte de la unidad administrativa competente se está analizando la priorización de los centros solicitados y en cuanto exista una plaza disponible en el centro solicitado se pondrá en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención.

No es posible indicar una fecha ni un plazo aproximado para la resolución de esta solicitud ya que existen factores que pueden alterar cualquier estimación como las urgencias de carácter social y la disponibilidad de plazas vacantes.

Dimos traslado del informe a la persona interesada por si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó, en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

El Síndic emitió una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2503901, de 10/12/2025](#), en la que sugeríamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, procediera de manera urgente 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.

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 resolución sobre el nuevo PIA de la persona interesada.

Esta institución insiste en que el 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.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la anterior Conselleria competente en materia de servicios sociales no se realizaron las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de fecha 10/12/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

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://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.

Por último, recordamos a la administración pública competente en materia de servicios sociales 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