

"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 2503962
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 16/10/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503962. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria competente en resolver la solicitud de nuevas preferencias en el programa individual de atención presentadas el 25/10/2024, en la que manifestaba su deseo de percibir la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales en lugar de la ayuda a domicilio que tenía concedida.

La persona en situación de dependencia solicitó revisión de grado el 08/01/2024 y obtuvo resolución de grado 2 el 18/07/2024. Sin embargo, la Administración no había remitido resolución de revisión del programa individual de atención.

Por ello, el 20/10/2025 nos dirigimos a la Conselleria para que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto. La Administración solicitó ampliación de plazo.

El 29/12/2025 recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en el que exponía, en resumen, que todavía no había resuelto la revisión del programa individual de atención, debido al gran número de expedientes en tramitación y sin ser capaz de concretar una fecha prevista de resolución.

Tras lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202503962, el 30/02/2026](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia los siguientes pronunciamientos:

- 1. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
- 2. SUGERIMOS** que, dado que se ha excedido ampliamente el plazo máximo establecido para la resolución de la solicitud de nuevas preferencias que la persona interesada realizó el 25/10/2024, proceda a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, resolviendo sobre su derecho a la prestación económica solicitada.
- 3. SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

El 27/02/2026 recibimos la preceptiva respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia a nuestras consideraciones, en la que expresaba:

En cuanto a la **SUGERENCIA** indicar que se resolverá el PIA y se reconocerán los efectos retroactivos que correspondan de conformidad con la normativa vigente.

Como ya se indicó y según consta en el expediente a nombre de (...) con fecha 18 de julio de 2024 de se le ha reconocido un GRADO 2 de dependencia pero, aún no se ha resuelto la revisión del Programa Individual de Atención (PIA) que debe concederle la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que solicitó como nuevas preferencias.

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.

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, quien deberá continuar esperando para acceder a la prestación solicitada.

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, declarando la vulneración por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia a la persona interesada de los derechos a obtener una resolución del procedimiento de revisión de su programa individual de atención que se reclama dentro del plazo de 6 meses legalmente previsto, mediante el dictado de una resolución por el órgano competente, completa, congruente, motivada y que indique los recursos que puedan interponerse y su derecho a la buena administración plasmado en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana