

"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 2504353
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 11/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504353, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se nos comunicaba que la interesada tiene reconocida el grado 1 de dependencia y el 11/10/2024 solicitó nuevas preferencias en su Programa Individual de Atención (PIA) optando por un servicio de teleasistencia avanzada y una prestación económica para cuidados en el entorno familiar. Aunque le constaba que pasó a estado de "comprobada" el 20/01/2025, todavía no se había resuelto su nuevo PIA.

Por ello, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

La Conselleria, tras concederle una ampliación del plazo previsto para responder, nos comunicó, que aún no había resuelto sobre la prestación para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales al nuevo grado reconocido; y que la resolución de revisión del Programa Individual de Atención (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. En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de revisión del PIA en plazo, indicó que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación. Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud, comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación. Sólo nos informó de que sí se había concedido el PIA sobre el servicio de teleasistencia avanzada el 13/12/2024.

Dimos traslado de este a la persona promotora por si estimaba oportuno realizar alguna alegación.

Remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2504353, de 13/02/2026](#) y sugerimos que procediera de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, atendiendo la preferencia solicitada, y contemplando los efectos retroactivos correspondientes dado el nuevo grado alcanzado.

En su respuesta, la Conselleria comunicó que aún no se ha emitido resolución sobre el segundo recurso solicitado, la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, recordando que 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 13/02/2026. 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 del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

La Conselleria ha colaborado con esta institución dando respuestas a los requerimientos efectuados, pero ha incumplido nuestras principales consideraciones dado que la persona dependiente continúa sin tener reconocida la prestación solicitada a pesar de haber transcurrido 17 meses desde la solicitud cuando la norma prevé un plazo máximo de 6 meses para resolver.

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