

"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 2504416
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora resolución PIA

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 14/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504416. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria competente en materia de dependencia en resolver la totalidad del programa individual de atención.

La persona tiene reconocido un grado 3 de dependencia mediante Resolución de 15/11/2023 y solicitó el 04/07/2023 en su programa individual de atención la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, el servicio de teleasistencia avanzada, así como Centro de Día.

Transcurridos dos años y medio, la Conselleria tan solo había resuelto el servicio de teleasistencia y la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, quedando pendiente de resolución la solicitud de Centro de Día.

Además, el 23/10/2025 solicitó información relativa a las listas de espera del Centro de Día elegido, sin haber obtenido tampoco respuesta. La persona promotora de la queja reiteraba en su escrito la solicitud urgente de centro de Día en su condición de gran dependiente, quien, después de 26 meses, continuaba sin resolución.

Por ello, el 25/11/2025 solicitamos a Conselleria que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto y, a pesar de que solicitó ampliación de plazo y esta le fue concedida, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no remitió su respuesta.

Tras lo actuado, emitimos la Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202504416, el 12/02/2026, 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 el plazo establecido para ello, un informe detallado 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. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de responder las solicitudes de acceso a la información pública de la ciudadanía en el plazo legalmente establecido.
4. **SUGERIMOS** que, dado que se ha excedido ampliamente el plazo máximo establecido para la resolución del programa individual de atención que la persona interesada realizó el 04/07/2023, proceda a emitir y notificar la correspondiente Resolución de aprobación del programa individual de atención, resolviendo sobre su derecho al servicio solicitado.

El 16/02/2026, la persona titular de la queja nos manifestó por escrito que el día anterior había acudido a entrevista con el Centro de Día y estaba previsto el inicio del servicio para el lunes 23/02/2026.

Por otro lado, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia nos remitió, el 23/02/2026, la preceptiva respuesta a nuestras consideraciones, en la que informaba que había resuelto asignar la plaza solicitada en Centro de Día.

En relación con la solicitud de información presentada con fecha 23/10/2025, la Administración indicaba que «no consta ninguna solicitud». Sin embargo, la persona acreditó ante esta institución su presentación, con número de registro PRCEN/2025/25918.

Dado que el objeto de la queja de referencia era la falta de resolución de la totalidad de las preferencias manifestadas por la persona en su programa individual de atención y que estas han sido resueltas, **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 de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia conforme a lo establecido en el artículo 39.1. a de la Ley 2/2021, ya citada.

No obstante, le recordamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia la obligación resolver y notificar las solicitudes de acceso a la información en el plazo máximo de un mes desde la solicitud, atendiendo a lo establecido en la Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana.

Además, dado el tiempo transcurrido desde la solicitud (04/07/2023), se recuerda a la Conselleria la obligación legal de dictar resolución expresa y notificarla dentro del plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento, que, en este caso, son seis meses desde la fecha de la solicitud.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana