

"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

**Queixa** 2504524  
**Matèria** Servicis socials  
**Assumpte** Dependència. Demora revisió PIA.

## RESOLUCIÓ DE TANCAMENT

L'objecte de la queixa de referència el constituïx la falta de resolució de la sol·licitud de noves preferències, de data 28/08/2024, en què se sol·licitava el reconeixement de la prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar.

Per això, sol·licitarem a la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància que, en el termini d'un mes, ens enviara un informe sobre este assumpte.

En el seu informe, la Conselleria manifestava que, efectivament, en l'expedient constava la sol·licitud de data 28/08/2024, però que encara no s'havia resolt.

La Conselleria assenyalava que la demora era per l'elevat nombre de procediments de reconeixement o revisió de la situació de dependència en tramitació.

Vam traslladar esta informació a la persona interessada per si desitjava presentar al·legacions i, sense haver-les rebudes, emetérem la [Resolució de consideracions a l'Administració, de 26/03/2026](#), en la qual efectuàvem a la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància els pronunciaments següents:

- 1. RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de dictar resolució expressa i notificar-la, en tots els procediments, d'acord amb el procediment legalment establert.
- 2. SUGGERIM** que, atés el temps transcorregut des que es va registrar la sol·licitud (el 28/08/2024) i que la persona en situació de dependència, amb un grau 2 reconegut, no rep cap servici o prestació, resolga la sol·licitud de noves preferències en què s'instava el reconeixement de la prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar.
- 3. SUGGERIM** que, d'acord amb el que s'establix en el Decret 62/2017, la resolució PIA incloga els efectes retroactius corresponents.

La preceptiva resposta de la Conselleria va tindre entrada en esta institució el 06/05/2026, en què l'Administració manifestava que es resoldrà el PIA i es reconixeran els efectes retroactius que corresponguen de conformitat amb la normativa vigent, i reiterava que l'actual volum de procediments que estan en tramitació en dificulta la resolució dins del termini establert.

Per això, resulta oportú incidir novament en la responsabilitat de la tramitació i en el que es disposa l'article 20 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques:

Els titulars de les unitats administratives i el personal al servici de les administracions públiques que tinguen a càrrec seu la resolució o el despatx dels assumptes, seran responsables directes de tramitar-los i adoptaran les mesures oportunes per a remoure els obstacles que impedisquen, dificulten o retarden l'exercici ple dels drets dels interessats o el respecte als seus interessos legítims, i disposaran el que calga per a evitar i eliminar tota anormalitat en la tramitació de procediments.

Arribats a este punt es fa evident que des de la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància no s'han realitzat les actuacions necessàries per a atendre les recomanacions del Síndic contingudes en la Resolució de consideracions de 26/03/2026. Este comportament ha impedit aconseguir, de manera efectiva, la satisfacció dels drets reclamats per la persona promotora de la queixa.

Esta institució insistix en el fet que l'incompliment de les obligacions que l'Administració té amb la ciutadania constituïx un perjudi, encara més si és possible, quan es tracta de persones en situació d'especial vulnerabilitat, entre les quals estan les persones dependents. La demora, la inactivitat de l'Administració o la falta de resposta reiterades a les seues necessitats més bàsiques d'atenció i cures no fa sinó incrementar el patiment i les dificultats que han d'afrontar diàriament les persones dependents i les seues famílies. La privació dels servicis i les prestacions a què tenen dret les persones dependents, a més d'impedir-los el gaudi ple de tals drets, afecta directament el seu benestar i les seues necessitats vitals.

La Llei 2/2021, de 26 de març, que regula les facultats específiques de la institució del Síndic de Greuges, ens permet, en l'article 41.d), fer públics els suggeriments i les recomanacions emesos i el seu incompliment quan una administració pública —haja acceptat la nostra resolució o no— no duga a terme les actuacions necessàries per a atendre'ls, tal com ocorre en el cas present. En conseqüència, esta Resolució de tancament, juntament amb la Resolució de consideracions, es publicarà en [www.elsindic.com/va/actuacions](http://www.elsindic.com/va/actuacions).

D'esta manera, tota la ciutadania, inclosos els membres del Parlament Valencià, podrà conèixer la desatenció de les actuacions proposades pel Síndic en este procediment.

En atenció al que hem exposat, **ACORDEM EL TANCAMENT DEL PRESENT EXPEDIENT DE QUEIXA** i la notificació d'esta resolució a totes les parts.



Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana