

"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 2504689
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

La persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 03/12/2025, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, de 96 años, en fecha 07/05/2024, presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando una prestación económica para cuidados en el entorno familiar, y no había obtenido respuesta.

Por ello, el 04/12/2025 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 fecha 29/12/2025 solicitó una ampliación del plazo inicialmente concedido, no obstante, debido a problemas con la aplicación informática, el mismo no tuvo entrada en esta Institución hasta el 28/01/2026.

El Síndic emitió una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2504689, de 21/01/2026](#), 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.

En fecha 28/01/2026 tuvo entrada el informe solicitado el 04/12/2025 a la administración autonómica competente, encontrándose dentro del plazo concedido por los motivos antes mencionados, en el que nos comunicaban que:

(...) con fecha 7 de mayo de 2024 presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando al reconocimiento de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar; pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento

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 administración autonómica 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 21/01/2026. 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://seu.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