

"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 **2504727**

Materia Servicios sociales

Asunto Dependencia. Demora tramitación. Menor.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

La persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 05/12/2025, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, en fecha 12/08/2024, presentó una solicitud de nuevas preferencias en su programa individual de atención, pero no se había emitido ninguna resolución.

Por ello, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que nos remitiera un informe sobre este asunto, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

La Conselleria en su informe nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), por resolución de 10 de octubre de 2018 se reconoció GRADO 1 de dependencia, aprobándose el Programa Individual de Atención por resolución de 21 de junio de 2019, concediendo prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, cuya cuantía se actualizó por resolución de 1 de diciembre de 2023 a 180 euros mensuales.

El 12 de agosto de 2024 presentó una solicitud de nuevas preferencias, solicitando prestación económica vinculada al servicio de promoción y prevención, compatible con la prestación que percibe, pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

En este sentido se comunica que la resolución de ampliación del Programa Individual de Atención, si procede, se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder de acuerdo con la normativa vigente.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de ampliación del PIA en plazo, cabe indicar 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, se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla, ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación

Dimos tras lado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó, en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

El Síndic emitió una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2504727, de 25/02/2026](#), 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.

Recibimos respuesta a las consideraciones efectuadas por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, comunicándonos que continuaban sin emitir una resolución del nuevo PIA en el expediente de la persona interesada.

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 25/02/2026. 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.

Debemos señalar además que el hecho de que la persona titular de esta queja sea menor de edad es un agravante más a sumar a los inconvenientes que esta demora supone para cualquier persona en situación de dependencia, ya que el paso del tiempo sin acceder a los recursos necesarios puede tener graves consecuencias en su desarrollo psicosocial, difícilmente recuperables. La trascendencia de la situación y el tremendo perjuicio que está ocasionando a las personas menores de edad exigiría, como ha quedado expresado en la [queja de oficio nº 2550010](#), que desde la Administración competente se adoptaran las medidas necesarias para evitar estas demoras y resolver tanto el grado como su revisión en los menores de edad con la necesaria diligencia.

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 Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia 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