

"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 2504800
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión grado.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 11/12/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504800. La persona interesada presentaba una queja por la demora en la revisión de grado de dependencia.

En el escrito manifestaba que tiene reconocido un grado I de dependencia, y una prestación económica de cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales. El pasado 29/02/2024 presentó solicitud de revisión de grado. Posteriormente, el 22/11/2024 presentó solicitud de nuevas preferencias (SAD), pero hasta el momento no ha recibido resolución de revisión de grado, ni la revisión correspondiente del PIA.

Por ello, el 17/12/2025 solicitamos al Ayuntamiento de la Poble de Farnals y a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento de la Poble de Farnals exponía, en resumen, que:

- La solicitud de Revisión de valoración del Grado de dependencia de (...) fue registrada en la sede electrónica del Ayuntamiento de La Poble de Farnals el 29/02/2024, y fue grabada el 01/03/2024.
- La petición de nuevas preferencias con PVSAD y teleasistencia se registró en el Ayuntamiento el 22/11/2024 y fue grabada el 26/11/2024.
- La valoración de la revisión de grado se realizó 07/01/2025.
- El contrato y facturas de PVSAD se registraron el 4/12/2024, y fueron grabadas el 05/12/2024 con grado 1 y 20 horas al mes.

Por su parte, el 13/01/2026 recibimos escrito de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en el que solicitaba una ampliación del plazo otorgado para la remisión de la información requerida, ampliación que concedimos mediante resolución de la misma fecha.

En el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia ésta exponía, en resumen, que:

- Ya se ha reconocido a la persona titular un GRADO 2 de dependencia en resolución de 14 de enero de 2025.

- Con fecha 1 de diciembre de 2025 se ha resuelto la revisión de su Programa individual de Atención (PIA) que actualiza la cuantía de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar que tiene reconocida a este grado.
- Aún no se ha resuelto la revisión de su PIA en lo relativo a la nueva solicitud de preferencias presentada con fecha 22 de noviembre de 2024 en la que se insta al reconocimiento de una prestación vinculada a un servicio de ayuda a domicilio y a una prestación vinculada a un servicio de prevención y promoción, en lugar de la prestación que tiene reconocida.
- La resolución de revisión 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.
- 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.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada señalaba que ha sido concedora de su revisión de grado por el abono recibido en su cuenta correspondiente a los atrasos, y por el incremento del importe de la prestación mensual, pero no ha recibido ni la resolución de revisión de grado, ni la de revisión de programa individual de atención. Por otra parte, señala que sigue pendiente la revisión de programa individual de atención correspondiente a las nuevas preferencias solicitadas el 22/11/2024.

El 09/04/2026 dictamos [resolución de consideraciones](#) en la que, entre otros pronunciamientos a ambas administraciones, sugerimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que procediera de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del Programa Individual de Atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación vinculada a un servicio de ayuda a domicilio y a una prestación vinculada a un servicio de prevención y promoción, y que la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

En la citada resolución, recordamos al Ayuntamiento de la Poble de Farnals y a la Conselleria la obligación de «enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta».

En el informe remitido por la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, ésta exponía, en resumen, que se resolverá el PIA y se reconocerán los efectos retroactivos que correspondan de conformidad con la normativa vigente. Como ya se indicó y según consta en el expediente a nombre de (...) presentó solicitud de nuevas preferencias el 22 de noviembre de 2024 en la se insta al reconocimiento de una prestación vinculada a un servicio de ayuda a domicilio y a una prestación vinculada a un servicio de prevención y promoción, en lugar de la prestación que tiene reconocida, petición que no ha sido resuelta. La resolución de revisión 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.

Por su parte, el Ayuntamiento de la Poble de Farnals no ha manifestado su posicionamiento respecto de las consideraciones contenidas en la citada resolución, por lo que debemos dejar

constancia de la falta de respuesta de éste a las recomendaciones y recordatorios de deberes legales emitidos por esta institución en la resolución de referencia.


Llegados a este punto se hace evidente que desde el Ayuntamiento de la Pobra de Farnals y de 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 09/04/2026. 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.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes, así como la inclusión del Ayuntamiento de la Pobra de Farnals en la relación de administraciones no colaboradoras, por no dar respuesta al requerimiento vinculado a las consideraciones formuladas, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 39.1 b) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana