

"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** 2504912  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora tramitación.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 18/12/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada en fecha 25/09/2024 presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia. El 01/04/0025 le reconocieron un grado 3; no obstante, no se resolvió su PIA adecuándolo al nuevo grado reconocido.

Del mismo modo, se nos comunicaba que el 14/05/2025 la persona interesada presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, y no se había resuelto la misma.

Tras ser admitida a trámite la queja, solicitamos a la administración autonómica un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del procedimiento de queja. No obstante, por error, solicitamos un informe respecto al representante de la persona dependiente, no de la persona interesada y titular del derecho.

Por ello, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe acerca de la persona interesada.

Recibimos el informe de la Conselleria en el que nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 25 de septiembre de 2024 presentó una solicitud de revisión de la situación de dependencia, con fecha 1 de abril de 2025 se le reconoció un GRADO 3 de dependencia, y con fecha 1 de diciembre de 2025 se resolvió la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA), actualizando el importe de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que tiene reconocida a este nuevo grado, con una cuantía mensual de 455,40 euros y fecha de efectos desde el día 26 de marzo de 2025,

Por otro lado, con fecha 14 de mayo de 2025 presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando al reconocimiento de una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial en lugar de la prestación que tiene reconocida; pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido resolución que debe poner fin a este procedimiento.

En este sentido se comunica que la resolución de revisión del Programa Individual de Atención (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.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de revisión 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 traslado 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.

Emitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2504912, de 12/05/2026](#) y sugeríamos 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 resolvería sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, incluyendo los efectos retroactivos correspondientes.

La Conselleria en su respuesta a nuestra resolución de consideraciones, nos comunicó que no había emitido ninguna resolución en el expediente de la persona dependiente.

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 12/05/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

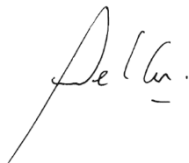
Esta institución insiste en que el incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene con la ciudadanía constituye un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora, la inactividad 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](http://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.

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