

"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 2600001
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye:

1. De un lado, la falta de resolución de la solicitud de revisión de grado de la situación de dependencia, presentada el 19/06/2024.
2. De otro, la falta de resolución de la solicitud de nuevas preferencias, presentada el 24/10/2023, en la que se instaba al reconocimiento de la Prestación Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio.

Por ello, el 14/01/2026 solicitamos a las Administraciones con competencias en la tramitación del expediente de Dependencia (el Ayuntamiento de Ibi y 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 Ibi señaló que la solicitud se encontraba en estado "comprobada" y que se estaba citando para valorar a las personas que solicitaron la valoración en junio de 2024, por lo que iba a ser citada en breve.

Por lo que se refiere al informe de la Conselleria, esta Administración nos indicó, en relación con el procedimiento de revisión de la situación de dependencia iniciado por solicitud de 19/06/2024, que mediante resolución de 12 de febrero de 2026 se ha modificado el Grado 2 de dependencia que tenía reconocido y se le ha reconocido un GRADO 3 de dependencia.

En relación con la solicitud de nuevas preferencias, presentada el 24/10/2023, la Conselleria nos indicó que estas preferencias se cerraron como consecuencia de la presentación, con fecha 4 de diciembre de 2024, de una nueva solicitud de preferencias en la que se instaba al reconocimiento de un Servicio de Atención Residencial y que, posteriormente, con fecha 9 de mayo de 2025, consta en el expediente una nueva solicitud de nuevas preferencias, instando de nuevo al reconocimiento de una Prestación Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio, que es la solicitud que consta en estos momentos como pendiente de resolver.

En este sentido, se comunicaba que la resolución de revisión del Programa Individual de Atención (PIA) se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas y que la demora se debe al elevado número de procedimientos en tramitación.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones y, sin haberlas recibido, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2600001, de 29/04/2026](#), en la que efectuamos a las Administraciones investigadas los siguientes pronunciamientos:

AL AYUNTAMIENTO DE IBI:

1. **RECOMENDAMOS** que agilice la adopción de medidas, entre ella la ampliación del equipo de valoradores, para dar una respuesta definitiva a las demoras en las valoraciones existentes en el municipio y cumplir con el despacho adecuado y en plazo de estas solicitudes.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde que se registró la solicitud (el 09/05/2025), proceda a la resolución de la solicitud de nuevas preferencias en la que la persona en situación de dependencia instó al reconocimiento de la Prestación Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio.
3. **SUGERIMOS** que finalice el procedimiento de revisión de la situación de dependencia, iniciado el 19/06/2024, y emita la Resolución de Revisión del PIA para adecuar la prestación que la persona tiene reconocida al grado 3 que le fue otorgado por Resolución de 12/02/2026.
4. **SUGERIMOS** que, en ambos casos y con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

Ambas Administraciones remitieron la preceptiva respuesta a esta institución dentro del plazo establecido. El Ayuntamiento de Ibi manifestó expresamente la aceptación de las consideraciones formuladas e informó de los nombramientos, con fechas 02/04/2026 y 21/04/2026, de dos trabajadoras sociales.

Por lo que se refiere a la respuesta de la Conselleria, ésta nos indicó que se resolverá la revisión del Programa Individual de Atención de la persona dependiente y se reconocerán los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente y reiteró que se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

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 29/04/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

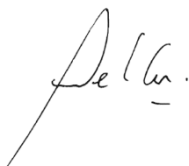
Esta institución insiste en que incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene para con la ciudadanía constituyen un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora, la inactividad 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 de les Corts Valencianes, 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.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana