

"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** 2600002  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora tramitación.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 02/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, de 86 años, en fecha 22/11/2023, presentó una solicitud de nuevas preferencias en su programa individual de atención, instando una prestación económica para cuidados en el entorno familiar, 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 (...), con fecha 22 de noviembre de 2023 presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando al reconocimiento de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar en lugar de la prestación que tiene reconocida; pero, a fecha de elaboración 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 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.

Dado el plazo transcurrido desde que presentó su solicitud, salvo incidencia no prevista, nuestra intención es emitir la resolución de revisión del Programa Individual de Atención antes del transcurso del primer semestre del año 2026.

En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con esta persona, por el medio más eficaz, para así agilizar al máximo este trámite.

Dimos tras lado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

Remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2600002, de 11/03/2026](#) y, entre otras, sugerimos que procediera, cuanto antes, a emitir la correspondiente

Resolución de revisión del programa individual de atención, atendiendo a la preferencia solicitada, y contemplando los efectos retroactivos correspondientes.


En su respuesta, la Conselleria nos comunicó que con fecha 1 de abril de 2026 se había resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención, dejando sin efecto la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio que tenía reconocida y concediendo el derecho a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, con una cuantía mensual de 455,40 euros.

Tratamos de ponernos en contacto con la persona interesada para que nos confirmase lo dicho por la Conselleria, pero no fue posible.

Por tanto, estimamos resuelto el motivo de la queja. Si el abono de la prestación reconocida no se hiciera efectivo, junto con los atrasos correspondientes, en el plazo máximo de dos meses, la persona interesada podrá dirigirse de nuevo a esta institución si lo estima oportuno.

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