

"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 2600078
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión grado y ampliación PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye la falta de resolución de la solicitud de ampliación del Programa Individual de Atención, de fecha 24/06/2025, y de la solicitud de revisión de la situación de dependencia, de fecha 25/06/2025.

Por ello, el 14/01/2026 solicitamos a las Administraciones con competencias en la tramitación del expediente de dependencia (el Ayuntamiento de Novelda 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 Novelda nos indicó que el expediente se encontraba en estado "comprobada" (es decir, con toda la documentación correcta), pero que la persona en situación de dependencia todavía no había sido valorada.

En cuanto a las causas de la demora, el Ayuntamiento alegó el volumen existente (tanto de primeras solicitudes como de revisiones) y señaló que se valora por riguroso orden de entrada no pudiendo establecer, con seguridad, una fecha aproximada para la citación.

Por lo que se refiere al informe de la Conselleria, en él se nos indicó que la solicitud había pasado a estado "comprobada" el 22/10/2025, pero que la persona aún no había sido valorada. En este sentido, se indicó expresamente que "son los Servicios Sociales Generales de los Ayuntamientos los que llevan a cabo las valoraciones, en la mayor parte de los expedientes, toda vez que han sido dotados de los medios materiales y personales adecuados por parte de esta Conselleria."

Por otra parte, se indicó que tampoco se había emitido la Resolución que debía poner fin a la solicitud de Nuevas Preferencias, respecto de la que señaló que no era posible indicar la fecha de resolución.

Ambos informes fueron trasladados a la persona interesada al objeto de que pudiese efectuar alegaciones y, sin haberlas recibido, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2600078, de 29/04/2026](#), en la que efectuamos a las Administraciones investigadas los siguientes pronunciamientos:

AL AYUNTAMIENTO DE NOVELDA:

1. **RECOMENDAMOS** que se adopten las medidas oportunas para acometer las valoraciones de dependencia en los tiempos que permitan el cumplimiento de los plazos máximos establecidos en el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia.

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 el inicio del procedimiento de revisión de la situación de dependencia (el 25/06/2025), tan pronto le sea remitido el Dictamen Técnico por los Servicios Sociales, proceda a emitir y notificar a la persona en situación de dependencia la correspondiente Resolución de revisión del reconocimiento y grado de la situación de dependencia y, en su caso, del Programa Individual de Atención.
3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la solicitud de ampliación del Programa Individual de Atención, instando al reconocimiento de la Prestación Vinculada al Servicio de Prevención y Promoción, emita y notifique su resolución.
4. **SUGERIMOS** que, 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 manifestó expresamente aceptar la recomendación y hacer todo lo posible para enmendar la situación actual. Sin embargo, de la respuesta de la Conselleria se extrae que la persona aún no ha sido valorada.

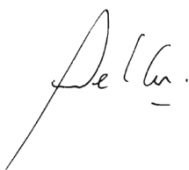
Por otra parte, la Conselleria señaló que la solicitud de nuevas preferencias, instando al reconocimiento de una Prestación Vinculada al Servicio de Prevención y Promoción, complementaria del Servicio de Ayuda a Domicilio que tiene reconocido, aún no había sido resuelta.

Llegados a este punto se hace evidente que desde las Administraciones investigadas 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, quien no ha visto resuelta ninguna de las dos solicitudes que formuló en junio de 2025.

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.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana