

"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 2600172
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituían, inicialmente, dos cuestiones:

1. De un lado, la falta de resolución de la solicitud de nuevas preferencias presentada el 22/10/2024, instando al reconocimiento del Servicio de Atención Residencial.
2. De otro, la falta de adecuación de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar que tiene reconocida la persona en situación de dependencia, al grado 2 que le fue otorgado por Resolución de 27/09/2024.

De la documentación aportada a esta institución se extrae que a la persona se le reconoció un grado 2 por Resolución de fecha 27/09/2024 y un grado 3 por Resolución de 23/06/2025. Por Resolución PIA de 01/12/2025 se adecuó la prestación al Grado 3. Pero, sin embargo, nunca se adecuó la prestación al grado 2 que le fue reconocido el 27/09/2024, reclamando en esta queja tal adecuación hasta la fecha de revisión del PIA conforme al grado 3.

Por ello, el 30/01/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El informe se recibió en esta institución fuera del plazo establecido en la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges. En él, la Administración manifestó, en relación con la falta de adecuación de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar al grado 2, que se estaba tramitando expediente de derechos económicos pendientes respecto del período comprendido entre el 27 de septiembre de 2024 y el 22 de junio de 2025 y que, salvo incidencia no prevista, sería resuelto dentro del primer semestre de 2026.

La Conselleria nos informó también del puesto que ocupaba la persona en la lista de espera de los centros residenciales por los que había mostrado su preferencia y de que no constaba que se hubiese ofertado la Prestación Vinculada de Garantía.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, quien, en conversación telefónica de fecha 04/05/2026, manifestó al personal de la Oficina de Atención Ciudadana del Síndic que aún no había obtenido respuesta a ninguna de las dos cuestiones planteadas.

Tras todo lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2600172, de 08/06/2026](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia los siguientes pronunciamientos:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de remitir a esta institución, en el plazo establecido para ello, un informe detallado y razonado sobre los hechos expuestos en la queja.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **SUGERIMOS** que, dado el puesto que ocupa la persona en situación de dependencia en la lista de espera de los centros por los que mostró su preferencia y el tiempo transcurrido desde que formulo su solicitud, oferte la Prestación Vinculada de Garantía, regulada en el artículo 34 del Decreto 62/2017 y que, tanto la oferta de la prestación, como la renuncia, en su caso, se haga en documento incorporado al expediente y firmado por la persona en situación de dependencia o su representante.
4. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde que se registró la solicitud (el 22/10/2024), proceda a la resolución de la solicitud de nuevas preferencias en la que la persona en situación de dependencia instó al reconocimiento del Servicio de Atención Residencial.
5. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

La preceptiva respuesta de la Conselleria tuvo entrada en esta institución el 07/07/2026. En ella, esa Administración manifestó que “se resolverá el PIA y se reconocerán los efectos retroactivos que correspondan de conformidad con la normativa vigente” y que la unidad administrativa competente estaba analizando la priorización de centros solicitados y en cuanto existiese una plaza disponible que se ajustase a la misma se pondría en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención.

En relación con la sugerencia de ofertar la Prestación Vinculada de Garantía, se limita a manifestar que se oferta a las personas usuarias, como medida sustitutiva de la plaza pública (artículo 34.1 Decreto 62/2017), desde las Direcciones Territoriales y que en los expedientes consta una diligencia que deja constancia de la comunicación telefónica, indicando el día, descripción de la prestación ofertada, cuantía a abonar por la persona interesada, aceptación o no de la misma, así como identificación de la persona (titular o familiar) que acepta o renuncia a la prestación. Por lo tanto, no podemos considerar aceptada la sugerencia realizada.

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 08/06/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

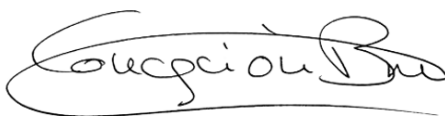
Esta institución insiste en que incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene para con la ciudadanía constituyen un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora, la inactividad 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, dejando constancia de la falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia por haber remitido a esta institución la información solicitada fuera del plazo establecido para ello (artículo 39.1.a de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución).



Concepción Bru Ronda

Adjunta primera al síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

Firmado por delegación conforme a la resolución del Síndic de Greuges del 12/08/2026