

"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 2600202
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye la demora en la resolución de revisión del Programa Individual de Atención (PIA) de la persona de 89 años en situación de dependencia, después de que le hubiese sido modificado el grado, reconociéndole un grado 2, por Resolución de 06/05/2025.

De la documentación aportada a esta institución se extrae, por un lado, que la solicitud de revisión del grado 1 que tenía reconocido se presentó el 31/07/2024 y, por otro lado, que la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio que tiene reconocida (con una intensidad de 20 horas/mes y una cuantía mensual de 250 euros) se le otorgó por Resolución de 03/06/2022.

Por ello, el 09/02/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria expuso, sustancialmente, que aún no se había revisado su Programa Individual de Atención para actualizar la cuantía de la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio que percibe, al nuevo grado reconocido.

En este sentido, manifestaba que la revisión del Programa Individual de Atención actualizando la cuantía de una prestación –siempre de acuerdo con las cuantías máximas que para las Prestaciones Vinculadas al Servicio se recogen la normativa vigente– se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas y que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante escrito de fecha 12/03/2026, en el que manifestó que habían transcurrido ya once meses desde la revisión del grado y apelaba a que la Administración tuviese en cuenta, además del orden de registro, las circunstancias concurrentes, señalando que la persona en situación de dependencia tiene 89 años.

Tras todo lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2600202, de 13/04/2026](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia los siguientes pronunciamientos:

- 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 31/07/2024), proceda a emitir y notificar a la persona en situación de dependencia la correspondiente Resolución de revisión del Programa Individual de Atención, adecuando la prestación que tiene reconocida al grado 2 que le fue otorgado el 06/05/2025.

3. 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 21/05/2026. 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 reiteró que la revisión del Programa Individual de Atención actualizando la cuantía de una prestación se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder de acuerdo con la normativa.

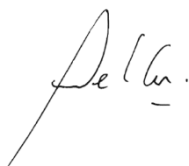
Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 13/04/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la autora de la queja, que debe seguir esperando la resolución definitiva del procedimiento de revisión de la situación de dependencia de su padre iniciado el 31/07/2024.

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 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