

"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

**Queixa** 2600235  
**Matèria** Servicis socials  
**Assumpte** Dependència. Demora revisió PIA

## RESOLUCIÓ DE TANCAMENT

El 19/01/2026 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa 2600235. La persona interessada presentava una queixa per la demora de la Conselleria a resoldre la seua sol·licitud de noves preferències en el programa individual d'atenció (d'ara en avant, PIA), presentada el 24/01/2025.

La persona, de 85 anys, té un grau 3 de dependència i havia sol·licitat la concessió de la prestació econòmica vinculada al servei d'atenció residencial.

Per això, el 02/02/2026 sol·licitarem a Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància que, en el termini d'un mes, ens enviara un informe sobre este assumpte.

El 24/02/2026 rebérem un escrit de la Conselleria en el qual sol·licitava l'ampliació del termini inicialment previst per a la seua emissió; sol·licitud que vam resoldre de manera favorable el 26/02/2026.

El 02/04/2026 vam rebre l'informe de la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància. L'Administració informava, en resum, que encara no havia resolt les noves preferències sol·licitades per la persona i indicava com a motiu de la demora el gran nombre de procediments, i que no podia concretar en quina data es resoldria.

Després de les actuacions dutes a terme, emetèrem la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa 202600235, de 28/05/2026](#), en la qual efectuàvem a la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància els pronunciaments següents:

- 1. RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de resoldre i notificar dins del termini màxim establert, i d'adoptar totes les mesures que resulten necessàries per a eliminar l'anormalitat en la tramitació dels expedients.
- 2. SUGGERIM** que, atés que s'ha excedit àmpliament el termini màxim establert per a la resolució de la sol·licitud de noves preferències, que la persona interessada va realitzar el 24/01/2025, emeta i notifique la corresponent Resolució de revisió del programa individual d'atenció, i que resolga sobre el seu dret a la prestació econòmica sol·licitada.
- 3. SUGGERIM** que, d'acord amb el que s'establix en el Decret 62/2017, la Resolució PIA incloga els efectes retroactius corresponents.

Vam rebre la resposta de la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància a la Resolució de consideracions el 25/06/2026, en què reiterava que continuava sense resoldre les noves preferències sol·licitades per la persona i que no podia concretar en quina data es resoldria.

Arribats a este punt es fa evident que des de la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància no s'han realitzat les actuacions necessàries per a atendre les recomanacions del Síndic contingudes en la Resolució de consideracions de 28/05/2026. Este comportament ha impedit aconseguir, de manera efectiva, la satisfacció dels drets reclamats per la persona promotora de la queixa.

Esta institució insistix en el fet que l'incompliment de les obligacions que l'Administració té amb la ciutadania constituïx un perjudici major, encara més si és possible, quan es tracta de persones en situació d'especial vulnerabilitat, entre les quals estan les persones dependents. La demora, la inactivitat de l'Administració o la falta de resposta reiterades a les seues necessitats més bàsiques d'atenció i cures no fa sinó incrementar el patiment i les dificultats que han d'afrontar diàriament les persones dependents i les seues famílies. La privació dels servicis i les prestacions a què tenen dret les persones dependents, a més d'impedir-los el gaudi ple de tals drets, afecta directament el seu benestar i les seues necessitats vitals.

La Llei 2/2021, de 26 de març, que regula les facultats específiques de la institució del Síndic de Greuges, ens permet, en l'article 41.d), fer públics els suggeriments i les recomanacions emesos i el seu incompliment quan una administració pública —haja acceptat la nostra resolució o no— no duga a terme les actuacions necessàries per a atendre'ls, tal com ocorre en el cas present. En conseqüència, esta Resolució de tancament, juntament amb la Resolució de consideracions, es publicarà en [www.elsindic.com/va/actuacions](http://www.elsindic.com/va/actuacions).

D'esta manera, tota la ciutadania, inclosos els membres de les Corts Valencianes, podrà conèixer la desatenció de les actuacions proposades pel Síndic en este procediment.

En atenció al que hem exposat, **ACORDEM EL TANCAMENT DEL PRESENT EXPEDIENT DE QUEIXA** i la notificació d'esta resolució a totes les parts.



Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana