

"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** 2600255  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora revisión PIA.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 20/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600255. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución de la solicitud de nuevas preferencias, presentada el 15/04/2024, en la que se instaba al reconocimiento de la Prestación Vinculada al Servicio de Atención Residencial.

Se da la circunstancia de que estos hechos fueron objeto de la queja número 202501796 en la que emitimos la [Resolución de cierre de la queja nº 2501796, de 30/09/2025](#), después de que la Conselleria manifestase que la resolución de revisión del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas y que se resolvería el PIA y se reconocerían los efectos retroactivos que correspondiesen de conformidad con la normativa vigente.

Por ello, el 23/01/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria manifestó que, a la fecha de elaboración del informe, aún no se había emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

La Administración reiteró que la resolución de revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas y que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no era posible indicar la fecha en la que se resolvería la solicitud.

Dado que estos hechos habían sido objeto, como ha quedado dicho, de otra queja, preguntamos a la Conselleria por los trámites realizados en el expediente de dependencia desde que fuimos informados por última vez, señalando expresamente la Administración que "no consta en el expediente que se haya realizado ningún trámite" desde entonces.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución.

## 2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado se concluye que, transcurridos más de dos años desde que la persona en situación de dependencia solicitó el cambio de preferencias, no ha sido resuelta su solicitud.

La Administración ha incumplido el plazo máximo de 6 meses establecido para la resolución de las nuevas preferencias y ha incumplido las recomendaciones y sugerencias realizadas en la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501796, de 21/08/2025](#) que pretendían ajustar su actuación a los principios de eficacia y pleno sometimiento a la Ley y al Derecho, establecidos en el artículo 103 de la Constitución Española.

El artículo 41 de nuestra Ley reguladora establece que cuando una administración pública, haya o no aceptado las recomendaciones o sugerencias contenidas en la resolución de un determinado procedimiento de queja, no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, el Síndic podrá requerir a los órganos o autoridades implicadas para que modifiquen sus prácticas y hagan efectivas las recomendaciones o sugerencias realizadas.

La Administración ha manifestado expresamente que no se ha realizado trámite alguno en el expediente desde que nos informó por última vez y la persona en situación de dependencia está ingresada en una residencia privada desde marzo de 2024, sin apoyo de la Administración.

Reiteramos, por ello, que se están vulnerando los derechos de la persona en situación de dependencia. En concreto, el derecho a:

- El derecho a una buena administración, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea).
- El derecho subjetivo al reconocimiento de situación de dependencia y acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.

El incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene con la ciudadanía constituye 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 y 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.

El acceso a los recursos y prestaciones vinculadas al sistema de atención a la dependencia está orientado a «la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, en un marco de efectiva igualdad de oportunidades» con el objetivo de, entre otros, «proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida». Por el contrario, la privación de estos ya sea por la presunta inactividad o mala actuación de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

### 3 Consideraciones a la Administración

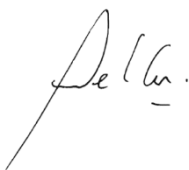
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **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. **RECOMENDAMOS** que modifique sus prácticas y haga efectivas las recomendaciones o sugerencias realizadas en relación con este expediente de dependencia.
3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud de nuevas preferencias de la persona en situación de dependencia (15/04/2024), proceda de manera urgente a emitir y notificarle la correspondiente Resolución de revisión del PIA que resuelva sobre su derecho a la Prestación Vinculada al Servicio de Atención Residencial solicitada.
4. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en [www.elsindic.com/actuaciones](http://www.elsindic.com/actuaciones).



Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana