

"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 **2600331**
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 21/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada en fecha 17/01/2024 presentó una solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia, siéndole reconocido un grado 2 mediante resolución de fecha 18/11/2024. No obstante, no se había resuelto su programa individual de atención, en el que instaba el Servicio de Atención Residencial.

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

Tras solicitar una ampliación el plazo inicialmente concedido, recibimos el informe de la citada Conselleria, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...) presentó solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia el 17 de enero de 2024, reconociéndose GRADO 2 por resolución de 18 de noviembre de 2024, pero a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención.

Constando en su expediente de dependencia como preferencia el servicio de atención residencial, le informamos que por parte de la unidad administrativa competente se está analizando la priorización de centros solicitados y en cuanto exista una plaza disponible que se ajuste a la misma se pondrá en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención.

No es posible indicar una fecha ni un plazo aproximado para la resolución de esta solicitud ya que existen factores que pueden alterar cualquier estimación como las urgencias de carácter social y la disponibilidad de plazas vacantes.

Asimismo, cabe señalar que en el expediente consta una diligencia de 31 de julio de 2025 en la que se deja constancia de que dada la inexistencia de plaza disponible en los centros solicitados por la persona interesada, se le ofrece telefónicamente una prestación económica vinculada al servicio de atención residencia de garantía, tal y como prevé el artículo 34 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas pero la persona que atiende la llamada (su nuera) manifiesta que no acepta la misma y solicita continuar en la lista de espera.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, cosa que realizó en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

Posteriormente, remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2600331, de 27/04/2026](#) y sugerimos principalmente a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que procediera a emitir la correspondiente resolución del programa individual de atención de la persona interesada y que en la misma se incluyeran los efectos retroactivos correspondientes.

En su respuesta, la Conselleria nos comunicaba que la unidad administrativa correspondiente estaba analizando la priorización de centros solicitados y en cuanto existiera una plaza disponible se pondría en conocimiento de la persona interesada.

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 27/04/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

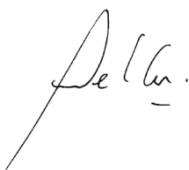
Esta institución insiste en que incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene para con la ciudadanía constituyen un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora, la inactividad 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 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.

Por último, recordamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento que, en este caso, son 6 meses.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana