

"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 2600363
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 23/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, en fecha 03/03/2025, presentó una solicitud de nuevas preferencias en su programa individual de atención, pero no se había emitido ninguna resolución.

Por ello, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que nos remitiera un informe sobre este asunto, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

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

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 3 de marzo de 2025 presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando al reconocimiento de una prestación vinculada al servicio de prevención y promoción de la autonomía personal, de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales y del acceso al servicio de teleasistencia; pero, a fecha de emisión de este informe, aunque se ha resuelto la revisión de parte de su Programa Individual de Atención, reconociéndole el acceso al servicio de teleasistencia en resolución con fecha 8 de octubre de 2025, aún no se ha emitido resolución sobre los otros dos recursos solicitados (la prestación vinculada al servicio de prevención y promoción de la autonomía personal, y la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales).

(...)

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de revisión del PIA en plazo, cabe indicar que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Dimos tras lado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

Posteriormente, remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2600363, de 30/03/2026](#) y sugerimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que procediera a emitir la correspondiente resolución del nuevo 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 se había resuelto parte de su PIA, reconociéndole el acceso al servicio de teleasistencia mediante resolución de fecha 08/10/2025 y la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales mediante resolución de 01/04/2026, pero que no se había emitido resolución sobre el tercer recurso, una prestación vinculada al servicio de prevención y promoción de la autonomía personal.

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 30/03/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

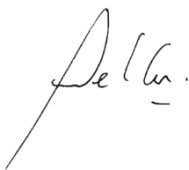
Esta institución insiste en que incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene con la ciudadanía constituyen un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora, la inactividad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