

"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 2600398
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA. Servicio de Atención Residencial

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 26/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600398, en el que se nos comunicaba que la persona interesada, de 90 años, tenía reconocido un Grado 1 de dependencia desde el 09/12/2020. Tras su agravamiento, el 01/09/2022 solicitó revisión de grado y el 27/12/2022 se le asignó un Grado 3.

El 11/09/2023 ingresó en un centro residencial ya que no bastaban los cuidados y atenciones que recibía en su domicilio; por ello, el 15/02/2024 solicitó una revisión del PIA/nuevas preferencias apostando por una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial. Sin embargo, habían transcurrido más de 23 meses y no había recibido respuesta de la Administración. Esta demora complicaba enormemente la situación económica de la interesada.

Solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos remitiera un informe sobre este asunto.

En su respuesta, la Conselleria nos comunicó lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 15 de febrero de 2024, presentó una solicitud instando al reconocimiento de una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, en lugar de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que tiene reconocida, pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

En este sentido se comunica que la resolución de revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de ampliación 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.

Trasladamos dicha información a la persona promotora por si deseaba realizar alegaciones al respecto, ratificándose en la petición inicial y recordando que dos años de demora es un tiempo excesivo dada la carga económica que supone el coste de una plaza residencial.

Tras esta investigación, remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2600398, de 16/03/2026](#) y sugerimos que procediera de manera urgente a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, resolviendo sobre el derecho de la persona interesada al nuevo recurso solicitado (Prestación económica vinculada al

SAR) con fecha 15/02/2024, y que la Resolución PIA incluyera los efectos retroactivos correspondientes.

En su respuesta, la Conselleria nos indicó, entre otras cuestiones, que aún no se había emitido la resolución que debía poner fin a este procedimiento.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 16/03/2026. 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 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.

La Conselleria ha colaborado con esta institución dando respuestas a los requerimientos efectuados, pero ha incumplido nuestras principales consideraciones pues la persona interesada continúa sin percibir la prestación solicitada hace más de 26 meses, debiendo cargar ella misma y su familia un gasto difícil de soportar.

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