

"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 2600674
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 10/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600674, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito manifestaba que el 22/09/2025 se le reconoció el grado III de dependencia, pero hasta el momento no se ha aprobado la revisión del Programa Individual de Atención, reconociendo el servicio de Centro de Día solicitado. Señala que el pasado 29/09/2025 solicitó información sobre la posición en las listas de espera en residencias y centros de día para personas mayores, sin que tampoco haya obtenido respuesta.

Indicaba en el escrito que la titular de la queja, de 85 años, sufre un deterioro neurológico (diagnóstico de demencia mixta vascular y degenerativa) y dificultad para la funcionalidad en las actividades básicas de la vida diaria. Es por ello que, de forma privada, inició la atención necesaria en el Centro de Día ALBORS, incluido en el catálogo de centros adscritos al programa de dependencia.

Por ello, el 18/03/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

Transcurrido dicho plazo, la Conselleria no remitió la información requerida, y tampoco solicitó la ampliación de plazos prevista en el artículo 31.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

El 08/04/2026 recibimos un escrito de la persona titular en el que, ante la inactividad administrativa, la familia se ha visto obligada a sufragar un centro de día privado, asumiendo un importante perjuicio económico; que la situación funcional de la persona dependiente ha empeorado gravemente, encontrándose actualmente en situación de grave (reconocido ya grado 3) dependencia, con necesidad de ayuda para todas las actividades de la vida diaria y dificultad en la movilidad, con desconexión cognitiva importante, lo que hace que el recurso inicialmente solicitado ya no sea adecuado. Que la falta de actuación administrativa en plazo ha generado un perjuicio económico y asistencial susceptible de compensación, conforme al principio de responsabilidad patrimonial de la Administración (art. 32 de la Ley 40/2015)

El 05/05/2026 dictamos [resolución de consideraciones](#) en la que, entre otros pronunciamientos, sugerimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que procediera de manera

urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente al servicio de Centro de día, y que esta incluyera los efectos retroactivos correspondientes.

En la citada resolución recordamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia la obligación de 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.

El 21/05/2026 recibimos informe a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en el que ésta, en resumen, exponía, en relación con las SUGERENCIAS, y contestando también a la Resolución de inicio enviada por esa institución el 18 de marzo de 2025, que se resolverá la revisión del Programa Individual de Atención (PIA) de la persona dependiente y se reconocerán los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

Señalaba la Conselleria que resolución del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente. Debiendo tenerse en cuenta, en el caso de solicitar un servicio, la disponibilidad de plazas en los centros indicados por la persona solicitante. Constando en el expediente de dependencia como preferencia adicional el servicio de centro de día, indica 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.

Finalmente, la Conselleria nos informaba de la notificación a la persona interesada de la respuesta a su solicitud de información sobre listas de espera en residencias y centros de día para mayores.

Trasladamos la información a la persona interesada para que presentara alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

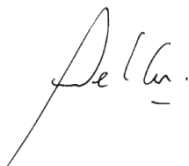
Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 05/05/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, comportamiento que, tal como señala la persona titular en su escrito, ha generado un perjuicio económico y asistencial susceptible de compensación, conforme al principio de responsabilidad patrimonial de la administración.

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 de les Corts Valencianes, 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, así como la inclusión de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en la relación de administraciones no colaboradoras al no facilitar la información solicitada en el plazo legal previsto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana