

"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 2600966
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 24/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600966. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en resolver las nuevas preferencias en el programa individual de atención presentadas el 15/12/2023.

Según indicaba en su queja, la persona era beneficiaria del servicio de ayuda a domicilio, pero, debido a un empeoramiento de su estado de salud, se trasladó con un familiar, modificando sus preferencias y solicitando una prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

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. La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, tras solicitar una ampliación de plazo, remitió informe el 18/05/2026, en el que nos exponía, de manera resumida, 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.

Posteriormente, remitimos a la Conselleria una [Resolución de consideraciones a la administración de la queja nº 202600966, de fecha 09/06/2026](#), en la que realizan las siguientes consideraciones o pronunciamientos:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para cumplir la legislación aplicable.
3. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar solicitado.
4. **SUGERIMOS** que, dada la gran demora de la Administración en resolver el expediente, dos años y medio, a la hora de emitir Resolución PIA tenga en cuenta la comunicación realizada por la persona dependiente el 13/06/2025.
5. **SUGERIMOS** que la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes desde los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud de nuevas preferencias

El 07/07/2026 recibimos la preceptiva respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia a nuestras consideraciones o pronunciamientos, donde indicó expresamente que:

(...) Como ya se indicó y según consta en el expediente a nombre de (...) por resolución de 21 de marzo de 2018 se reconoció GRADO 1 de dependencia, aprobándose el Programa Individual de atención que le concede prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio por resolución de 27 de abril de 2018. Además, por resolución de 23 de octubre de 2019 se concedió servicio de teleasistencia avanzada. Constan nuevas preferencias presentadas el **15 de diciembre de 2023, en las que solicita prestación económica para cuidados en el entorno familiar**, y en fecha 13 de junio de 2025, presenta cambio de cuidador. Este procedimiento aún no se ha resuelto.

Reiteramos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia la obligación legal de dictar resolución y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento, fundamentar su falta de actuación en «el actual volumen de procedimientos que se encuentran en tramitación dificulta la resolución de estos dentro del plazo establecido» no la exime ni dispensa de su cumplimiento.

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 09/06/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, pues transcurridos **más de dos años y medio** desde la solicitud de nuevas preferencias, la persona dependiente sigue sin ver atendida su petición de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

En quejas anteriores la Conselleria aludía que la falta de resolución venía por la dificultad en disponer de una plaza residencial, pero en este caso, la demora no puede imputarse a una falta de plaza residencial pues se está solicitando una prestación económica, por lo que la grave demora se debe a la falta de capacidad que tiene la propia administración autonómica, bien sea por falta de medios humanos o por «el actual volumen de procedimientos que se encuentran en tramitación», para resolver estos expedientes de dependencia en el plazo de los 6 meses establecido en su procedimiento. Esta demora supone un grave perjuicio para la persona dependiente y para sus familiares.

Esta institución insiste en que 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, 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.

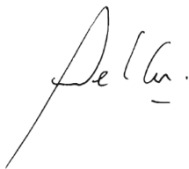
La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra

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.

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia ha colaborado con esta institución dando respuestas a los requerimientos efectuados, pero ha incumplido nuestras principales consideraciones, que no era otra que resolver la revisión del programa individual de atención conforme al recurso solicitado el 15/12/2023.

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