

"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 2600973
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye la falta de resolución de la solicitud de nuevas preferencias, presentada por la persona interesada con fecha 28/08/2024.

La interesada manifestó que, en la referida solicitud, instaba al reconocimiento de la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y puso de manifiesto la dilación de la Administración en reconocerla. Sin embargo, tras haber aportado a esta institución la copia de la solicitud que le requerimos, comprobamos que, en la misma, se instó también el reconocimiento del servicio de teleasistencia y del centro de día.

Por ello, el 12/03/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria expuso, sustancialmente, que aunque ya se había resuelto parcialmente su Programa Individual de Atención, manteniendo el acceso al servicio de teleasistencia que ya tenía reconocido con fecha 24 de mayo de 2024, reconociéndole con fecha 1 de mayo de 2026 una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales con una cuantía de 315,90 euros mensuales y fecha de efectos desde el 1 de marzo de 2025, aún no se había emitido resolución sobre el tercer recurso solicitado, el servicio de centro de día.

En este sentido, señalaba que por parte de la unidad administrativa competente se estaba analizando la priorización de centros solicitados y que, en cuanto existiese una plaza disponible que se ajustase a la misma, se pondría en su conocimiento.

La Conselleria dejó también constancia en su informe de que cabe la alternativa de cambio de recurso solicitando una prestación económica vinculada al servicio de centro de día mediante la presentación de una nueva solicitud de preferencias.

Con respecto al pago de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales reconocida, se nos informó de que las unidades administrativas competentes estaban realizando diferentes gestiones contables y administrativas previas a la materialización del pago.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones y, sin haberlas recibido, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2600973, de 16/06/2026](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia los siguientes pronunciamientos:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** que aborde el déficit de plazas de centros de día/ocupacionales para personas en situación de dependencia y/o con discapacidad, avanzando en la adecuación de las necesidades a la oferta existente.
3. **RECOMENDAMOS** que las gestiones administrativas previas a la materialización del pago de las prestaciones económicas de dependencia se realicen dentro del plazo de 6 meses establecido para la resolución del procedimiento.
4. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde que se registró la solicitud (el 28/08/2024), proceda a la resolución de la solicitud de nuevas preferencias en la que la persona en situación de dependencia instó al reconocimiento del Servicio de Centro de Día.
5. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

La preceptiva respuesta de la Conselleria tuvo entrada en esta institución el 20/07/2026. En ella, esa Administración manifestó que aún no se había emitido resolución sobre el tercer recurso solicitado, el servicio de centro de día.

Por otro lado, manifestó también que la prestación económica mensual para cuidados en el entorno familiar y los atrasos reconocidos en la resolución de 1 de mayo de 2026 se abonaron a la persona dependiente el 15 de mayo de 2026 y, en relación con el déficit de plazas, expresamente manifestó que se aceptaba la recomendación realizada y que se estudiarán desde el centro directivo y en el ámbito de sus competencias medidas para adecuar la red de centros y servicios del sistema para la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia en la Comunitat Valenciana a las necesidades reales de su población.

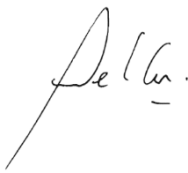
Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 16/06/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, quien debe continuar esperando a que se resuelva la totalidad del PIA.

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.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana