

"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 2601041
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 27/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601041. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en resolver la totalidad de su programa individual de atención en relación con el expediente de dependencia, estando pendiente la resolución del servicio de teleasistencia avanzada.

El expediente se inició mediante solicitud efectuada por la persona en fecha 29/01/2025, habiendo resuelto la Conselleria únicamente la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

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, plazo para el cual la Administración solicitó ampliación.

El 24/04/2026 recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en el cual exponía, en resumen, que efectivamente continuaba sin resolver el servicio solicitado, argumentando para ello el elevado número de solicitudes y afirmando que:

Contactado el departamento competente, nos confirma que esta solicitud les consta en carga de trabajo, con fecha de solicitud 30/01/2025.

Tras lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202601041, de 13/05/2026](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia los siguientes pronunciamientos:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para eliminar la anomalía en la tramitación de los expedientes.
2. **SUGERIMOS** que proceda sin más demora a emitir y notificar la correspondiente Resolución del programa individual de atención, resolviendo sobre su derecho al servicio de teleasistencia avanzada solicitado.

Registramos la preceptiva respuesta de la Administración a nuestras consideraciones el 16/06/2026 en la que constaba expresamente:

(...)

Y en cuanto a la **SUGERENCIA**, se comunica que se resolverá la aprobación del Programa Individual de Atención (PIA) de la persona dependiente en su totalidad, resolviendo sobre su derecho al servicio de teleasistencia avanzada solicitado.

(...)

Tal y como se indicó en el anterior informe, contactado el departamento competente, nos confirmó que esta solicitud del servicio de teleasistencia les consta en carga de trabajo con fecha de solicitud 30/01/2025; pero que aún no había podido ser atendida.

En este sentido se comunica que la resolución de reconocimiento del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas. Debiendo tenerse en cuenta en el caso del servicio de teleasistencia, la disponibilidad de terminales.

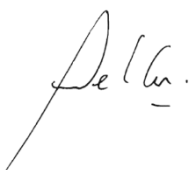
Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 13/05/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, quien deberá seguir esperando para acceder al servicio de teleasistencia solicitado el 29/01/2025.

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