

"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 2601168
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 06/03/2026, ha sido la inactividad de la Administración para facilitar el acceso del titular de la queja a los recursos y prestaciones del sistema de la Dependencia que le corresponden por ley y que se vienen solicitando desde el 10/11/2022, cuando solicitó el reconocimiento del grado de dependencia y el 17/11/2022, que se solicitó el servicio de atención residencial.

La Administración reconoció al interesado un Grado 1 de dependencia por resolución de fecha 02/06/2023, pero no llegó a adjudicar el servicio de atención residencial solicitado, llegando a archivar el procedimiento en marzo de 2025. Dicho archivo fue recurrido en fecha 13/06/2025 por la autora de la queja y estimada la reclamación.

Ante la falta de recurso para el interesado, se han presentado nuevas preferencias en hasta 3 ocasiones, todas ellas sin resolver.

En fecha 17/11/2022 se solicitó el servicio de atención residencial junto a un centro ocupacional; en fecha 12/06/2025 se solicitó la teleasistencia avanzada, la prestación por cuidados en el entorno familiar (CNP) y la prestación vinculada al servicio de prevención y promoción (PVSP).

Así mismo, en fecha 24/10/2025, se presentó solicitud de revisión del grado de dependencia por agravamiento.

Sin embargo, hasta la fecha sólo se le había asignado en fecha 28/10/2025 la teleasistencia avanzada. Y seguía también sin resolver la revisión de grado.

A fin de contrastar lo que se exponía en la queja, solicitamos con fecha 18/03/2026 a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación de los derechos de la persona titular, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

En su informe, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia exponía, en resumen, que por resolución de 16 de abril de 2026 se ha revisado su situación de dependencia, reconociéndole GRADO 2, aprobándose por resolución de 28 de octubre de 2025 el servicio de teleasistencia avanzada.

Además, por resolución de 7 de mayo de 2026 se había aprobado su Programa Individual de Atención que le concede como servicio del sistema valenciano para las personas dependientes, el servicio de centro ocupacional, sin establecer aportación económica de la persona interesada.

El informe señalaba así mismo que constaban nuevas preferencias presentadas el 24 de febrero de 2026 en las que solicita prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, que a fecha de elaboración de este informe no ha sido resuelta.

Dicha información fue trasladada a la persona responsable de la queja al objeto de que se pudiesen efectuar alegaciones. En su escrito de alegaciones, además de describir las dificultades de integración de la persona titular de la queja y la escasez de recursos adecuados a sus características, reclamaba la resolución del PIA que se deriva del nuevo Grado 2 reconocido, de forma que pueda solicitar otros servicios y prestaciones, necesarias para la adecuada atención a sus necesidades.

En consecuencia, en nuestra [Resolución de consideraciones de fecha 08/07/2026](#), indicábamos lo siguiente.

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** que amplie el mapa de recursos residenciales destinados a personas con el perfil del titular de esta queja.
3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud de cuidados en el entorno familiar de fecha 12/06/2025, proceda, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución de la revisión de PIA de la persona titular de la queja y que dicha Resolución incluya los efectos retroactivos que, en su caso, pudieran corresponderle.
4. **SUGERIMOS** que resuelva, igualmente, la adecuación del PIA al nuevo grado de dependencia reconocido en fecha el 28/10/2025, incluyendo así mismo los efectos retroactivos que pudieran corresponderle desde esa fecha.
5. **SUGERIMOS** que informe a la autora de la queja sobre si sigue vigente la solicitud del servicio de atención residencial de fecha 17/11/2022 y, en caso contrario, sobre el procedimiento a seguir para solicitarlo de nuevo, sin interferir en las revisiones de PIA ya en curso.

Como respuesta a la mencionada Resolución de consideraciones, con fecha 13/08/2026 ha tenido entrada en la institución el preceptivo informe de la Conselleria, en el que se nos indicaba, sustancialmente. lo siguiente:

- Según consta en el expediente a nombre de D. (...), con fecha 12 de junio de 2025 presentó una solicitud de nuevas preferencias instando al reconocimiento de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales y el servicio de teleasistencia avanzada.
- Por resolución de 28 de octubre de 2025 se resolvió parcialmente su Programa Individual de Atención (PIA), reconociéndole el derecho al servicio de teleasistencia avanzada.
- Con fecha 24 de febrero de 2026 presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando al reconocimiento de tres recursos compatibles, solicitando el servicio de centro ocupacional y

reafirmando los dos recursos de la solicitud anterior, el servicio de teleasistencia avanzada que ya tenía reconocido y la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, que aún tenía pendiente de resolver.

- Con fecha 6 de mayo de 2026 se ha emitido resolución PIA que le reconoce el derecho a recibir el servicio de centro ocupacional; pero a fecha de elaboración de este informe, aun no se ha emitido resolución sobre el tercer recurso solicitado, la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.
- Con respecto a la tercera SUGERENCIA, se informa que la solicitud de servicio de atención residencial no sigue vigente, puesto que atendiendo a la última solicitud presentada las preferencias vigentes son las apuntadas en párrafos anteriores y que, en el caso de presentar una nueva solicitud de nuevas preferencias, estas nuevas preferencias se convertirían en las preferencias a resolver.

Llegados a este punto se hace evidente la significativa demora de la Administración en reconocer los recursos que se han venido solicitando desde noviembre de 2022 para el interesado, incumpliendo sistemáticamente el art. 15.5 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas, y que contempla que:

la resolución de PIA deberá dictarse y notificarse en el plazo máximo de tres meses desde la fecha de la resolución del grado. Transcurrido este plazo sin que haya sido dictada y notificada resolución expresa se entenderá, en todo caso y de acuerdo con lo establecido en la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de Regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, estimada por silencio administrativo, sin perjuicio de la obligación de la administración de resolver expresamente.

Esta falta de resolución en plazo ha llevado a la persona autora de la queja y curadora de su titular a presentar sucesivamente nuevas preferencias orientadas a que el interesado recibiera una atención adecuada a sus necesidades, sin conocer que, como afirma la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en su informe, en el caso de presentar una nueva solicitud de recursos, estas nuevas preferencias se convertirían en las preferencias a resolver, perdiendo vigencia otras presentadas con anterioridad y que no se resolvieron.

Es evidente que los ciudadanos no son, ni tienen por qué ser, expertos en Derecho ni conocer todos los procedimientos que tramita una Administración pública. Así, son los procedimientos administrativos los que se encuentran al servicio de los ciudadanos y de la satisfacción efectiva de sus necesidades y no al contrario.

Sorprende además que, ante nuestra tercera sugerencia, relativa a que informara a la autora de la queja sobre si sigue vigente la solicitud del servicio de atención residencial de fecha 17/11/2022 y, en caso contrario, sobre el procedimiento a seguir para solicitarlo de nuevo, sin interferir en las revisiones de PIA ya en curso, la Conselleria aclare algo de tanta trascendencia a través del informe dirigido a esta Administración, y no a la interesada.

La intervención del Síndic de Greuges y la remisión de un informe en el seno del procedimiento de queja incoado por este ni puede ni debe sustituir la emisión de la respuesta expresa a la que la

ciudadana tiene derecho. La persona interesada tiene derecho a recibir esta respuesta para, de este modo, conocer cuál es la postura de la Administración y, sobre todo, para poder recurrirla en caso de estar en desacuerdo con la misma.

Por otra parte, sigue pendiente resolver la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que se solicitó hace más de un año.

Así las cosas, esta Institución no puede sino recordar, una vez más, que el principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

Por otro lado, tal y como esta defensoría ha expuesto en sucesivas ocasiones, «los responsables de las instituciones, pero también los funcionarios que trabajan en ellas deben realizar el esfuerzo permanente de colocarse en la posición del ciudadano que acude a ellos amparado en los derechos que las leyes le reconocen. Facilitar al máximo el ejercicio de esos derechos debe ser el propósito que anime a los responsables de las Administraciones a la hora de diseñar y aprobar los procedimientos administrativos y los requisitos que se imponen para dar curso a los diferentes trámites. Se necesitan procedimientos más simples y accesibles y una demanda mínima de requisitos» (Informe Anual 2022, pág. 14).

La queja ha puesto igualmente de manifiesto la escasez de recursos de los que dispone la Administración para atender a las personas en situación de dependencia, especialmente para perfiles como el de la persona titular de esta queja y la urgente necesidad de ampliar el mapa de recursos residenciales.

En consecuencia, concluimos que, desde la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia solo se han realizado parcialmente las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 08/07/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

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 y 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.

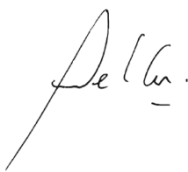
El acceso a los recursos y prestaciones vinculadas al sistema de atención a la dependencia está orientado a «la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, en un marco de efectiva igualdad de oportunidades» con el objetivo de, entre otros, «proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida». Por el contrario, la privación de estos ya sea por la presunta

inactividad o mala actuación de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y 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, recordando a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia la obligación de dictar resolución expresa y notificarla dentro del plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento, que, en este caso, son 6 meses.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana