

"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 2601301
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Solicitud de aumento de horas de SAD.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia que nos planteó la persona interesada lo constituía, inicialmente, la falta de resolución de la solicitud de aumento de horas de la asistencia domiciliaria, presentada el 26/06/2025. Sin embargo, no aportó a esta institución, a pesar de haber sido requerida para ello, la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención por la que se le otorgó el servicio o la prestación vinculada cuyo aumento de horas reclamaba.

El 25/03/2026 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 manifestó que, según constaba en el expediente de dependencia:

- Por resolución de 3 de mayo de 2018 se le reconoció un GRADO 2 de dependencia y tiene reconocido en su Programa Individual de Atención (PIA) el derecho a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales por resolución del 11 de mayo de 2018 y el derecho al servicio de teleasistencia por resolución de 5 de marzo de 2024.
- Con fecha 27 de marzo de 2025 presentó una solicitud de nuevas preferencias en la que instaba al reconocimiento del servicio de ayuda a domicilio y de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio.
- Con fecha 7 de julio de 2025 se le notificó requerimiento de subsanación de documentación en la que se le instaba a que presentara de nuevo la solicitud de nuevas preferencias ya que las nuevas preferencias marcadas en su solicitud del 27 de marzo de 2025 eran incompatibles entre sí.
- Tras ello, presentó de nuevo la solicitud de nuevas preferencias en las que se señaló únicamente la opción de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio y a la que se le ha mantenido la fecha de registro del 27 de marzo de 2025 y que estaba pendiente de resolver.
- Pese a que aún no se había emitido resolución en la que se conceda la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio, también constaba en el expediente, con fecha 26 de junio de 2025, una solicitud de aumento del número de horas concedidas del servicio de ayuda a domicilio o de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio (que es la que, inicialmente, constituía el objeto de la queja) y que no se había podido dar respuesta a esta solicitud porque la persona dependiente aún no tenía reconocida la prestación por la que se solicita el aumento del número de horas.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante escrito de fecha 26/05/2026 en el que expresamente solicitó que, habiendo transcurrido 14 meses desde la fecha de su solicitud, “deseo solicitar de la Administración una previsión motivada sobre la estimación del plazo en que puedan resolver la solicitud de referencia”.

Tras todo lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2601301, de 01/07/2026](#), 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. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde que se registró la solicitud (el 27/03/2025), proceda a la resolución de la solicitud de nuevas preferencias en la que la persona en situación de dependencia instó al reconocimiento de la Prestación Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio.
3. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos que pudieran corresponderle.

La preceptiva respuesta de la Conselleria tuvo entrada en esta institución el 03/08/2026 y, en ella, esa Administración manifestó que “se resolverá la revisión del Programa Individual de Atención de la persona dependiente y se reconocerán los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente” y reiteró que la resolución de revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas.

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 01/07/2026. 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 la resolución de la solicitud de nuevas preferencias que realizó el 27/03/2025.

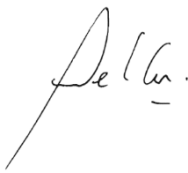
Esta institución insiste en que incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene para con la ciudadanía constituyen un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora, la inactividad 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