

"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 2601406
Materia Servicios sociales
Asunto Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 18/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601406. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en resolver la revisión del PIA conforme al nuevo grado reconocido.

Del escrito de queja y de la documentación remitida a esta institución se extraía que el 29/07/2024 la persona dependiente, que tenía reconocido un grado 1, solicitó la revisión de su situación de dependencia y, por Resolución de 23/06/2025, se le reconoció un grado 2. Sin embargo, a fecha de presentación de esta queja, la Conselleria no había revisado el Programa Individual de Atención (PIA) actualizando el número de horas del servicio de ayuda a domicilio que tiene reconocido al nuevo grado.

Por ello, 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. La Conselleria solicitó la ampliación de plazos prevista en el Artículo 31.2 de la Ley 2/2021 de 26 de marzo, del Síndic de greuges de la Comunitat Valenciana, ampliación que fue resuelta de manera favorable el 24/04/2026.

El 22/05/2026 recibimos el informe de la Conselleria donde exponía, en resumen, que:

(...) la revisión del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente. En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de revisión del PIA en plazo, cabe indicar que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación. Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud, se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla, ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

Posteriormente emitimos [Resolución de consideraciones a la administración de la queja nº2601406 de 16/06/2026](#) donde realizamos 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 al aumento del número de horas correspondientes a la PEV al Servicio de Ayuda a Domicilio que tiene concedido.
4. **SUGERIMOS** que la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes desde los seis meses contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud de revisión, al incumplir nuevamente la Conselleria el plazo del que dispone para emitir la Resolución de revisión de grado

El 20/07/2026 recibimos el preceptivo informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, donde de manera resumida se ratificaban en lo dicho en el anterior informe de averiguación de hechos, en concreto nos transmitía:

En contestación a la resolución de consideraciones remitida por esa Institución, en lo que se refiere al RECORDATORIO de la obligación legal de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido, esta Conselleria debe destacar que el actual volumen de procedimientos que se encuentran en tramitación dificulta la resolución de los mismos dentro del plazo establecido.

Se acepta la RECOMENDACIÓN de revisar y evaluar el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de los expedientes de dependencia, y por lo que se refiere a las dotaciones presupuestarias necesarias, indicar que para el año 2026, y como consecuencia de la prórroga del presupuesto del ejercicio 2025, hay consignados en la línea presupuestaria S0391 un total de 634.848.960 euros, lo que supone un 22,08 % más de lo consignado inicialmente para el año 2024 (incremento cercano a 115 millones de euros); todo ello, sin perjuicio de su consideración como crédito ampliable según lo previsto en el artículo 25 del texto.

Finalmente, en relación con las SUGERENCIAS, se comunica 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.

Según consta en el expediente a nombre de(...) , con fecha 29 de julio de 2024 presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia; pero, a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 2 de dependencia en resolución de 23 de junio de 2025, aún no se ha resuelto la revisión del Programa Individual de Atención (PIA) que debe actualizar la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio que percibe, al nuevo grado reconocido.

Consta en el expediente que con fecha **13 de abril de 2026 ha presentado nuevas preferencias, instando el reconocimiento de una prestación para cuidados en el entorno familiar, y servicio de teleasistencia avanzada.** Tal y como se indicó en el anterior informe la revisión del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

En resumen, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en su escrito vuelve a ratificarse en lo informado anteriormente aludiendo a que «la resolución de revisión del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas garantizando el reconocimiento de los

efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente», sin atender de una manera efectiva a las consideraciones realizadas desde esta defensoría.

En el informe la Conselleria también hace referencia a la presentación de una nueva solicitud de cambio de preferencias por parte de la persona interesada el 13/04//2026, optando en esta ocasión por el recurso del servicio de teleasistencia y la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

Teniendo en cuenta, que la Conselleria no ha resuelto el PIA adaptando la prestación al nuevo grado después de la solicitud de revisión el 29/07/2024 (a pesar de haber sobrepasado el plazo establecido en el procedimiento) valore, a la hora de emitir la próxima resolución las nuevas preferencias presentadas por la persona interesada, habida cuenta que, debido a sus propios retrasos y demoras en los procedimientos, en ocasiones provoca que, en un mismo expediente se solapen varias peticiones, puesto que las necesidades de una persona dependiente en edades avanzadas y con patologías degenerativas cambian, y el recurso que disponía en julio de 2024 ya no responde a las necesidades que tenía la persona en abril de 2026.

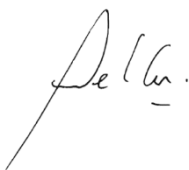
Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 16/06/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de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

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 la revisión del programa individual de atención de la persona promotora de la queja al nuevo grado reconocido.

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