

"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 2601472
Materia Servicios sociales
Asunto Demora tramitación dependencia

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 24/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601472. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Administración en resolver solicitud de cambio de preferencias presentadas el 20/03/2025.

En el escrito se nos informaba que en fecha 13/05/2024 presentó una solicitud de valoración de la situación de dependencia, solicitando dentro de los recursos del catálogo de prestaciones: Prestación económica de asistencia personal y prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción. El 25/07/2025, se le reconoce Grado 3 dependencia.

El 20/03/2025, la persona interesada presentó solicitud de cambio de preferencia, optando por una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción.

Transcurrido el tiempo sin recibir respuesta completa a las instancias presentadas, el 05/02/2026 presentó una queja por incumplimiento del plazo para resolver el recurso solicitado, informando la Conselleria dentro del plazo que las solicitudes por cambio de preferencia se contestan por orden cronológico.

Por ello, el 02/04/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 28/05/2026, después de resolución de ampliación de plazo, recibimos el informe donde exponía, en resumen, que:

Asimismo, por resolución de 16 de septiembre de 2025 se ha resuelto el Programa Individual de Atención, concediéndole prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, por importe de 605,68 euros mensuales, por constar en el expediente justificación de contrato laboral, y efectos desde el 14 de noviembre de 2024. El 9 de diciembre de 2025 ha solicitado cambio de cuidador, petición que se encuentra a la espera de que se subsane la documentación aportada, y que ha sido requerida con fecha 23 de marzo de 2026. Constan nuevas preferencias presentadas en fecha 20 de marzo de 2025, en las que solicita prestación vinculada a los servicios de prevención y promoción, que a fecha de elaboración de este informe no ha sido resuelta.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada se ratifica en la queja presentada.

Posteriormente emitimos [Resolución de consideraciones a la administración de la queja nº2601472, de 16/06/2026](#) donde realizamos las siguientes consideraciones o pronunciamientos:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** e 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 a la prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción solicitado el 13/05/2024.
4. **SUGERIMOS** que la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes desde los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud inicial.

Con fecha 21/07/2026 recibimos el preceptivo informe donde de manera resumida exponía lo siguiente.

(...) Según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 20 de marzo de 2025 presentó una solicitud de nuevas preferencias en la que instaba al reconocimiento de una prestación económica para cuidados en el en el entorno familiar y una prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción, pero, a fecha de elaboración de este informe, aunque con fecha 16 de septiembre de 2025 se resolvió parcialmente su Programa Individual de Atención (PIA), reconociéndole el derecho a recibir una prestación económica para cuidados en el entorno familiar, aún no se ha emitido resolución sobre el segundo recurso solicitado, la prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción.

En este sentido se comunica 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.

En el informe la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia manifestó que con fecha 16/09/2025 se resolvió parcialmente el PIA, y respecto al segundo recurso, reiteró que la revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder de acuerdo con la normativa.

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.

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

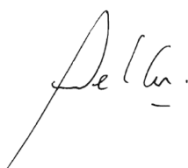
de atención y cuidados no hace sino incrementar el sufrimiento y dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente las personas dependientes y sus familias. La privación de los servicios y prestaciones a que tienen derecho las personas dependientes, además de impedirles el pleno disfrute de 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.

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 resolución total del programa individual de atención conforme a la solicitud de valoración dependencia presentada el 13/05/2024.

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