

"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 2601685
Materia Servicios sociales
Asunto Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 07/04/2026, ha sido la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en la resolución de la ampliación del programa individual de atención (PIA) de la interesada quien, el 23/01/2023, solicitó la prestación vinculada al servicio de prevención y promoción, además de la prestación por cuidados en el entorno familiar.

Tras casi 16 meses de espera sin haberse resuelto el expediente de revisión del PIA, y ante el deterioro de salud de la interesada, en fecha 31/05/2024 se presentó una nueva solicitud de preferencias para demandar el centro de día, además de la prestación por cuidados en el entorno familiar.

En fecha 07/11/2025 se remitieron a la Conselleria el contrato suscrito el 05/06/2024 con el Centro de Día y las facturas correspondientes, pero en la actualidad seguía sin resolverse el expediente, lo cual estaba suponiendo un gran perjuicio vital y económico.

A fin de contrastar lo que se exponía en la queja, solicitamos con fecha 15/04/2026, 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.

El informe de la Conselleria indicaba en resumen que aún no se había emitido la resolución que debía poner fin a este procedimiento, debido al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación. Así mismo indicaba que no era posible indicar la fecha en la que se resolvería el expediente.

Dicha información fue trasladada a la persona responsable de la queja al objeto de que se pudiesen efectuar alegaciones; pero no ha presentado ninguna.

En consecuencia, en nuestra Resolución de consideraciones de fecha 15/07/2026, además de otras recomendaciones, sugeríamos a la Conselleria que procediera, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución aprobatoria de la revisión de PIA de la persona titular de la queja y que dicha Resolución incluyera los efectos retroactivos que, en su caso, pudieran corresponderle.

El preceptivo informe de la Conselleria que tuvo entrada en esta institución en fecha 13/08/2026 señalaba sustancialmente que el 31 de mayo de 2024, se presentó una solicitud de nuevas preferencias instando al reconocimiento de una prestación económica vinculada al servicio de centro de día, compatible con la prestación para cuidados en el entorno familiar y apoyo a

cuidadores no profesionales que tiene reconocida, posteriormente en fecha 10 de junio de 2026 ha presentado solicitud de nuevas preferencias instando prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, que en el momento de realizar este informe no ha sido resuelta.

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 15/07/2026. 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.

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 Administración su 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.



Concepción Bru Ronda

Adjunta primera al síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

Firmado por delegación conforme a la resolución del Síndic de Greuges del 12/08/2026