

"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 2602048
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Cambio de preferencias.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 24/04/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602048. La persona interesada presentaba una queja por la falta de respuesta a la solicitud de nuevas preferencias solicitada el 07/06/2024.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, con un Grado 3 de dependencia desde el 15/11/2022, presentó una solicitud de nuevas preferencias dentro de su programa individual de atención (PIA) el pasado 07/06/2024, instando a una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial en el mismo centro en el que se encontraba. Transcurrido el tiempo, la Conselleria continuaba sin resolver la modificación PIA adaptándola a las nuevas preferencias solicitadas.

Por ello, el 05/05/2026 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 02/07/2026, tras conceder ampliación de plazo, recibimos el informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia donde nos exponía lo siguiente:

(...) Constan nuevas preferencias presentadas el 7 de junio de 2024, en las que solicita prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, petición que a fecha de elaboración de este informe no ha sido resuelta. En este sentido se comunica que la resolución de **revisión del Programa Individual de Atención, si procede, 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 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. En su respuesta, la persona interesada se ratifica en la queja presentada, solicitando se resuelva dado que han superado el tiempo para ello.

Por ello, emitimos [Resolución de consideraciones a la administración en relación con la queja 20262048 de 24/07/2026](#) donde realizamos las siguientes consideraciones o pronunciamientos:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, 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, dado el tiempo transcurrido desde que se registró la solicitud (el 07/06/2024), 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 económica vinculada al servicio de atención residencial.
4. **SUGERIMOS que**, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

Con fecha 28/08/2026 se recibe el preceptivo informe de la Conselleria de Servicios sociales, Familia e Infancia donde de manera resumida se ratifican en lo informado anteriormente, en concreto indica lo siguiente:

Respecto al RECORDATORIO de la obligación legal de dictar resolución expresa y notificarla en todos los procedimientos, 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, hay consignados en la línea presupuestaria S0391 un total de 673.982.420 euros, lo que supone un 6 % más de lo consignado inicialmente para el año 2025 (incremento superior a 39 millones de euros); todo ello, sin perjuicio de su consideración como crédito ampliable según lo previsto en el artículo 25 del texto.

En cuanto a la SUGERENCIA indicar que se resolverá el PIA y se reconocerán los efectos retroactivos que correspondan de conformidad con la normativa vigente. Como ya se indicó y según consta en el expediente a nombre de (...) por resolución de 15 de noviembre de 2022 se resolvió su solicitud de revisión de su situación de dependencia, reconociéndole GRADO 3, y por resolución de 1 de noviembre de 2023 se resolvió la actualización de la prestación para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que percibe, al nuevo grado reconocido por importe de 455,40 euros mensuales. Constan nuevas preferencias presentadas el 7 de junio de 2024, en las que solicita prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, petición no ha sido resuelta. La resolución de revisión del Programa Individual de Atención, si procede, 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 vigente.

En el informe, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia se ratificaba en lo informado anteriormente. La revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, haciendo alusión de una manera implícita a lo regulado en el artículo 71.2 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (orden cronológico) pero obviando claramente, el deber legar de resolver y notificar en el plazo máximo establecido; obligación derivada del artículo 21 de la citada ley.

Tenemos que reiterar una vez más a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, la obligación legal de dictar resolución y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Fundamentar su falta de actuación en «el actual volumen de procedimientos que se encuentran en tramitación dificulta la resolución de estos dentro del plazo establecido» no la exime ni dispensa de su cumplimiento.

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 24/07/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, pues transcurridos **2 años y 2 meses** desde la solicitud de nuevas preferencias, la persona dependiente sigue sin ver atendida su petición de una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial y poder sufragar el alto coste del centro privado en el que se encuentra ingresada.

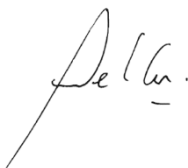
Esta institución insiste una vez más que el incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene con la ciudadanía constituye un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora, 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 resolver la revisión del programa individual de atención conforme al recurso solicitado el 07/06/2024, teniendo en cuenta que han transcurrido más **de dos años desde la presentación de la solicitud de nuevas preferencias**, superando con creces los 6 meses establecidos en el procedimiento.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes, declarando la vulneración por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia de los derechos de la persona interesada a obtener una resolución del procedimiento de revisión del PIA, tras presentar petición de nuevas preferencias que se reclama dentro del plazo legalmente establecido (6meses).



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana