

"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 2602418
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Nuevas preferencias. Demora

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 13/05/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602418, en el que se nos comunicaba que la persona titular de derechos solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 01/02/2024 y se le asignó un Grado 3 el 15/07/2024. Tras agravarse su estado de salud, ingresó en una residencia y el 03/12/2024 solicitó nuevas preferencias en su PIA, manifestando su voluntad de obtener una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial. Habían transcurrido 17 meses desde la solicitud y no había obtenido respuesta.

Por ello, 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 nos confirmó los datos aportados por el interesado y nos comunicó lo siguiente:

constan nuevas preferencias presentadas el 3 de diciembre de 2024, en las que solicita prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, que, a fecha de elaboración de este informe, no han sido atendidas. 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.

Dimos traslado de este informe a la persona interesada por si estimaba oportuno realizar alguna alegación.

Posteriormente, remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2602418, de 02/09/2026](#) y en su respuesta nos comunicó lo siguiente:

Respecto al RECORDATORIO de la obligación legal de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido, esta Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia debe destacar que el actual volumen de procedimientos que se encuentran en tramitación dificulta la resolución de los mismos dentro del plazo establecido.
Sobre los efectos del silencio administrativo establecido en los artículos 11, 14 y 15 del

Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell cabe indicar que el mismo opera de la manera establecida en la disposición adicional cuarta de este mismo Decreto, según la cual:

“1. Transcurrido el plazo máximo de seis meses desde la presentación de la correspondiente solicitud, sin que este haya sido resuelto y una vez determinado por los órganos valoradores el grado de dependencia de la persona según la tabla contenida en el artículo 10 del presente decreto se estará al grado que la resolución establezca y se determinarán, en su caso, en el PIA el recurso o prestación que le correspondan, que deberá entenderse desde el momento en que el silencio surta efectos, abonando retroactivamente la prestación económica o servicio que corresponda.

2. El silencio administrativo con estos efectos se aplicará siempre, independientemente de que el expediente haya sido declarado expresamente o no de emergencia ciudadana, al amparo de lo establecido en la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de Regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana.

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 julio de 2024 se resolvió su solicitud de revisión de su situación de dependencia, reconociéndole GRADO 3, aprobándose el Programa Individual de Atención por resolución de 6 de abril de 2024, concediéndole prestación económica para cuidados en el ámbito familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, por importe de 455,40 euros mensuales.

Asimismo, por resolución de 8 de abril de 2025 se le concedió servicio de teleasistencia avanzada.

Constan nuevas preferencias presentadas el 3 de diciembre de 2024, en las que solicita prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, que, no han sido atendidas. 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.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 02/09/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja dado que, tras 21 meses desde la solicitud, la persona interesada continua sin que se le asigne la prestación económica solicitada debiendo soportar totalmente la carga de la plaza residencial que ocupa.

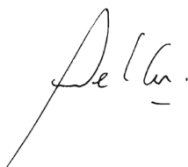
Esta institución insiste en que el incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene para con la ciudadanía constituyen un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La privación de los servicios y prestaciones a que tienen derecho estos ya sea por la demora o por la presunta inactividad de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales, y ello no hace sino incrementar el sufrimiento y

dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente las personas dependientes y sus familias.

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