

"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 2602707
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 28/05/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602707. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en resolver su solicitud de nuevas preferencias en el programa individual de atención, de fecha 06/02/2025, solicitando la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales y la prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción.

Por ello, el 28/05/2026 solicitamos a las administraciones competentes (el Ayuntamiento de València y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia) que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El 18/06/2026 recibimos el informe de los servicios sociales municipales del Ayuntamiento de València en el que informaban que el 13/03/2025 la trabajadora social emitió informe favorable respecto de las nuevas preferencias solicitadas y hacían constar expresamente:

En consecuencia, el expediente se encuentra en fase de resolución por parte de la Conselleria competente en materia de dependencia, correspondiendo a dicho organismo la adopción de las resoluciones oportunas respecto de:

La concesión de la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores No Profesionales (PECEF).

La Prestación Vinculada al Servicio de Prevención y Promoción de la Autonomía Personal (PVS-Servicio de Prevención y Promoción).

El cese de la Prestación Económica de Garantía, dado que la persona interesada ya no reside ni recibe atención en la vivienda tutelada que motivó dicha prestación.

En relación con el informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, nos consta su recepción el 03/06/2026. Transcurrido en exceso el plazo de que disponía para responder –y sin que solicitara ampliación del mismo– emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202602707, de 29/07/2026](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia los siguientes pronunciamientos:

- 1. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de remitir a esta institución, en el plazo establecido para ello, un informe detallado sobre los hechos expuestos en la queja.

2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para eliminar la anomalía en la tramitación de los expedientes.
3. **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.
4. **SUGERIMOS** que, dado que se ha excedido ampliamente el plazo máximo establecido para la resolución de la solicitud de nuevas preferencias que la persona interesada realizó el 06/02/2025, proceda a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, resolviendo sobre su derecho a las prestaciones económicas solicitadas.

El 07/08/2026, dos meses y medio después de que le solicitáramos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia el informe inicial, recibimos el informe. En él, la Administración autonómica indicaba, en resumen, que:

- Continuaba sin resolver las nuevas preferencias en el programa individual de atención que la persona había presentado el 06/02/2025.
- No podía concretar cuándo iba a resolver.
- Seguía un orden cronológico de presentación de solicitudes completas para resolver los PIA pendientes.

El 31/08/2026 la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia dio respuesta a nuestra Resolución de consideraciones a la Administración. En dicha respuesta reiteraba lo expuesto en su informe inicial:

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 (...), el 6 de febrero de 2025, presentó una solicitud de nuevas preferencias instando al reconocimiento de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales y una prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción; pero, aún no se ha emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención (PIA). La resolución 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

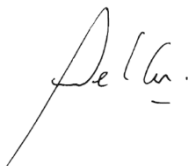
Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 29/07/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, quien deberá continuar esperando –a pesar del año medio transcurrido– que la Conselleria resuelva sobre su derecho a las prestaciones solicitadas.

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, dejando constancia de la falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia conforme a lo establecido en el artículo 39.1. a de la Ley 2/2021, ya citada.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana