

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)". Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

**Queja** 2401350  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora PIA.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituía, inicialmente, la demora en la resolución del expediente de dependencia de la madre de la promotora de la queja.

En concreto, la hija de la persona dependiente manifestó a esta institución que la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia había sido presentada el 07/07/2022 y que, por Resolución de 16/12/2022, le había sido reconocido un grado 1, pero que, sin embargo, en el momento de dirigir su queja a esta institución, no le había sido notificada resolución aprobatoria de su Programa Individual de Atención (PIA).

Por otro lado, según manifestaba, el 12/01/2024 solicitó, debido a su empeoramiento, la revisión de su situación de dependencia.

Emitimos la Resolución de inicio de investigación, que fue notificada a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, solicitándole información sobre los hechos expuestos.

En su informe, remitido a esta institución después de haber solicitado la ampliación del plazo inicialmente previsto para su emisión, la Conselleria expuso, en resumen, que con fecha 02 de abril de 2024 se había resuelto conceder a la persona dependiente el acceso al servicio de teleasistencia avanzada.

Respecto de la solicitud de revisión por agravamiento, se indicó que, aunque ya se le había reconocido un GRADO 3 de dependencia en la resolución de 16 de mayo de 2024, aún no se había emitido la resolución de revisión del Programa Individual de Atención.

En relación con ello, la Administración manifestó que, constando en su expediente de dependencia como nueva preferencia el servicio de atención residencial, según la solicitud de nuevas preferencias presentada con fecha 18 de marzo de 2024, por parte de la unidad administrativa competente se estaba analizando la priorización de centros solicitados y, en cuanto existiese una plaza disponible que se ajustase a la misma, se pondría en su conocimiento a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención.

Dicha información fue trasladada a la interesada al objeto de que pudiese efectuar alegaciones y, una vez transcurrido el plazo para ello sin haberlas recibido, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2401350, de 25/07/2024](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda los siguientes pronunciamientos:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.

2. **SUGERIMOS** que, dado que desde que solicitó el reconocimiento de la situación de dependencia (el 07/07/2022), tan solo se ha reconocido a la persona dependiente el Servicio de Teleasistencia Avanzada, resuelva, a la mayor brevedad posible, sobre la solicitud que se encuentra activa, de fecha 18/03/2024.
3. **SUGERIMOS** que informe a la persona dependiente del puesto que ocupa en la lista de espera de los centros por los que ha mostrado su preferencia y que, ante la falta de plazas públicas y como medida sustitutiva, le oferte la Prestación Vinculada de Garantía.
4. **SUGERIMOS** que, conforme a lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya todos los efectos retroactivos correspondientes, teniendo en cuenta que la solicitud inicial de dependencia se presentó el 07/07/2022 y que el 12/01/2024 se inició el procedimiento para la revisión de la situación de dependencia en el que se modificó el grado de la persona dependiente, otorgándole un grado 3.

La preceptiva respuesta de la Conselleria tuvo entrada en esta institución el 22/08/2024. En ella, la Conselleria informó a esta institución de que ya había resuelto la revisión del PIA. Expresamente manifestó que:

Según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 4 de junio de 2024, se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención en la que se le reconoce el derecho al servicio de atención residencial en la RESIDENCIA Y CENTRO DE DIA PMD DE BENIDORM, estableciéndose que la persona interesada deberá abonar mensualmente el importe de 577,70 euros en concepto de tasa por la prestación del servicio, sin perjuicio de la actualización anual que corresponda para ejercicios posteriores.

No obstante, no informó a esta institución sobre la aceptación o no de la sugerencia del reconocimiento de efectos retroactivos y, efectuada diligencia telefónica con la interesada, la misma nos confirmó que su madre, efectivamente, había ingresado en la residencia, pero que no les habían reconocido efectos retroactivos, ni les habían notificado el inicio de procedimiento para ello.

Por ello, consideramos oportuno dirigir, con fecha 02/09/2024, una nueva petición de informe a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda para que informase a esta institución, expresa y detalladamente, sobre la aceptación de la sugerencia a la que nos referimos, motivando, en su caso, su no aceptación, tal y como exige el artículo 35.2 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges.

El 01/10/2024 recibimos un escrito de la Conselleria en el que, nuevamente, solicitaba la ampliación del plazo para dar respuesta a esta institución. Sin embargo, emitimos resolución de denegación de ampliación de plazo dado que esta posibilidad, prevista en el artículo 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, permite al Síndic de Greuges, de oficio o a instancia de la administración afectada, ampliar el plazo previsto para la emisión del informe que la Administración debe remitir en respuesta a la Resolución de inicio de investigación, pero no a la Resolución de Consideraciones, como se solicitaba en este caso.

Fuera del plazo establecido para ello, la Conselleria informó a esta institución en los siguientes términos:

En contestación al escrito de ampliación de informe de la queja de referencia remitido por esa Institución, en relación con la SUGERENCIA se informa que siempre que el recurso que se concede en la resolución de aprobación del Programa Individual de Atención (PIA) es el mismo que el que ha de reconocerse con carácter retroactivo, dicha resolución incluye ambos conceptos.

Respecto a los casos en los que el servicio o prestación reconocida en el PIA no es el mismo que el que pudiera corresponder para el periodo de efectos retroactivos, teniendo en cuenta las distintas casuísticas que se plantean, se informa que esta Conselleria está implementando los medios y recursos necesarios a fin de poder emitir la resolución en un plazo inferior a 6 meses desde que la persona dependiente presenta su solicitud acreditando la atención recibida en el periodo retroactivo.

El recurso reconocido a (...) en su Programa Individual de Atención se corresponde con un servicio de atención residencial que solo puede tener efectos desde la fecha de ingreso en la RESIDENCIA Y CENTRO DE DIA PMD DE BENIDORM.

Por lo tanto, si la interesada o su guardador de hecho consideran que existe alguna cantidad pendiente de reconocimiento derivada de la atención que (...) ha recibido, la vía adecuada para que la interesada pueda reclamarla es la presentación de una solicitud de derechos económicos pendientes.

Para ello puede informarse de la documentación a presentar en la correspondiente nota informativa publicada en la sección «dependencia» de la página web de esta Conselleria (<https://inclusio.gva.es/es/web/dependencia/derechos-economicos-pendientes> ) o bien dirigirse a los Servicios Sociales de su Ayuntamiento o zona de cobertura donde les indicarán, igualmente, los trámites a realizar

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado todas las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 25/07/2024. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción total de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, quien, habiendo presentado la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia el 07/07/2022, no ha visto aprobado el PIA hasta el 04/06/2024 y no le han sido reconocidos los efectos retroactivos, ignorando así el artículo 15.4 del Decreto 62/2017, que establece que el derecho a la prestación o servicio tendrá efectos, en todo caso, desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud inicial.

No podemos dejar de poner de manifiesto que, aunque el recurso reconocido en el PIA no sea el mismo que haya de reconocerse en el período retroactivo, nada impide que sea la propia Conselleria quien inicie ese procedimiento de reconocimiento de efectos retroactivos. Trasladar esa carga a los ciudadanos que han esperado pacientemente el reconocimiento de sus derechos (en este caso prácticamente dos años) es, en primer lugar, contrario a la normativa existente que obliga, como ya señalamos en la Resolución de consideraciones, a incluir en el PIA la compensación retroactiva que pudiese corresponder a la persona dependiente y, en todo caso, contraria al derecho a una buena Administración pues el servicio a la ciudadanía exige una permanente atención a sus expectativas, necesidades y derechos.

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento, en el que se ha constatado la vulneración de los derechos de la persona dependiente.

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, Igualdad y Vivienda por no dar respuesta, en el plazo establecido para ello, a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución (artículo 39.1.b de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana