

"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** 2402661  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora revisión PIA.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 10/07/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2402661. La persona interesada presentaba una queja por los siguientes hechos.

- Tenía reconocida su situación de dependencia en un grado 3, y percibía una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a personas cuidadoras no profesionales. Ante el agravamiento sufrido en su salud, empezó a asistir a terapias en noviembre de 2022, por lo que el 10/01/2023 solicitó nuevas preferencias en su PIA, optando por mantener la prestación que recibía y añadiendo una prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción, para poder costearse las terapias, y un servicio de teleasistencia.
- En abril de 2023 los servicios sociales del Ayuntamiento de Alicante le indicaron que no les constaba la solicitud citada por lo que presentó una reclamación por ello.
- En abril de 2024 la empresa acreditada que ofrece las terapias realizó una modificación de contrato aumentando el coste, mientras que la Conselleria seguía sin resolver su solicitud.
- En junio de 2024 se aportó más documentación y la Conselleria le informó de que faltaba un informe social que había de realizar el Ayuntamiento. Mientras, habían transcurrido más de 18 meses desde la solicitud y todavía no se había revisado el PIA.

Por ello, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de Alicante que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El Ayuntamiento, en un informe recibido fuera del plazo establecido, nos comunicó lo siguiente:

La solicitud de nuevas preferencias presentada por la interesada el 10/01/2023 fue grabada en el sistema ADA el 3/05/2023.

El 1 de julio de 2023 se dictó Resolución de la Directora General de Atención Primaria y Autonomía Personal por la que se revisa el Programa Individualizado de Atención de y a consecuencia de ello, AUMENTAR el importe de la prestación económica. Dicha resolución se notificó el 8 de agosto de 2023.

La interesada presentó documentación requerida el 14 de junio de 2024 en relación con las nuevas preferencias solicitadas. Dicha documentación está pendiente de verificar por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

El Informe Social de la interesada ha sido realizado el 20 septiembre, tal y como consta en el aplicativo ADA.

El expediente se encuentra pendiente de dictar la resolución por la Conselleria competente.

En su informe, la Conselleria exponía, sustancialmente, que con fecha 10 de enero de 2023, la interesada presentó una solicitud de nuevas preferencias en la que instaba al reconocimiento de

una prestación vinculada a los servicios de prevención y promoción de forma complementaria a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales y el servicio de teleasistencia avanzada que ya tiene reconocido pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

Además, añadía que la resolución de ampliación del Programa Individual de Atención (PIA), si procede, se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia; garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder de acuerdo con la normativa vigente.

En este sentido se informaba que para continuar con la tramitación de esta solicitud era necesario que los Servicios Sociales de su Ayuntamiento emitieran el informe técnico motivado que confirme la idoneidad de la prestación solicitada.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, en el momento de emitir la presente Resolución, no se habían recibido.

Remitimos una [Resolución de consideraciones a las Administraciones de la queja nº 2402661, de 16/10/2024](#), y su respuesta fue la siguiente:

- El Ayuntamiento nos comunicó que el expediente se encontraba pendiente de dictar la resolución por la Conselleria competente.
- La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos informó de que, con fecha 21 de octubre de 2024, se había resuelto la ampliación del Programa Individual de Atención en la que se le reconocía el derecho a una prestación vinculada a los servicios de prevención y promoción con una cuantía mensual de 290 euros, y que la prestación tenía efectos desde el día 11 de julio de 2023.

Ambas administraciones han colaborado con esta institución dando respuestas a los requerimientos efectuados, y se ha solucionado el objeto de la queja planteado.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

### **Aviso plazos DANA 2024**

Las entidades locales y las personas directamente afectadas por la DANA tienen suspendido el cumplimiento de los plazos con el Síndic hasta el 06/01/2025. Más detalles en la [resolución del Síndic de 06/11/2024](#), la [resolución del Síndic de 21/11/2024](#) y en [www.elsindic.com](http://www.elsindic.com).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana