

"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 2402782
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituía la falta de revisión del Programa Individual de Atención (PIA) del hermano de la persona interesada. En concreto, ésta manifestaba que aún no se había adecuado la prestación que tenía reconocida (Prestación Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio) al nuevo grado 3 que le fue reconocido por Resolución de 09/11/2023.

De la documentación aportada a esta institución junto al escrito de queja se extraía que el procedimiento de revisión de la situación de dependencia se inició por solicitud de fecha 27/12/2022.

Por ello, el 08/08/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria manifestó, sustancialmente, que el 10 de mayo de 2024 se resolvió la revisión de su Programa Individual de Atención en la que se le reconoció el derecho a una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio con una cuantía mensual de 840 euros y fecha de efectos desde el día en que el interesado acreditase que había empezado a recibir un servicio de ayuda a domicilio ajustado a la intensidad horaria aprobada en la revisión.

Trasladada dicha información a la persona interesada, ésta manifestó que había presentado el contrato con la empresa prestadora del servicio el 06/08/2024, en el Ayuntamiento de Alicante.

Por ello, con fecha 11/11/2024, esta institución consideró oportuno realizar una nueva petición de informe a la Conselleria sobre si la documentación constaba en el expediente y las causas por las que, habiéndose acreditado la contratación del servicio, no se había activado el pago de la prestación.

Sin embargo, transcurrido el plazo establecido sin haber obtenido respuesta de la Administración, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2402782, de 04/02/2025](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda los siguientes pronunciamientos:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de remitir a esta institución, en el plazo de un mes, que se iniciará a partir del día siguiente en que tenga lugar la notificación, un informe detallado y razonados sobre los hechos que motivaron la apertura del procedimiento de queja.
2. **ADVERTIMOS** que la falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, se hará constar en el Informe Anual que emita esta institución.

3. **SUGERIMOS** que, habiendo quedado acreditado la contratación por la persona dependiente del Servicio de Ayuda a Domicilio en la intensidad horaria aprobada en la Resolución de revisión del PIA de 10/05/2024, se proceda inmediatamente al abono de la prestación.

El 12/02/2025, después de haber dictado Resolución de Consideraciones, registramos de entrada la respuesta de la Conselleria a la petición de información de fecha 11/11/2024, en la que manifestó que el contrato fue grabado en la aplicación informática «ADA» con fecha 21/10/2024 y ese mismo día se emitió un requerimiento para su subsanación y que todavía no había sido subsanado.

Por otro lado, la respuesta a nuestra Resolución de consideraciones la recibimos el 20/03/2025, también fuera de plazo, y, en ella, la Administración reiteró que “en relación con las SUGERENCIAS se comunica que se activará la revisión del Programa Individual de Atención de 10/05/2024, una vez la documentación requerida esté completa y correcta”.

Dicha información se trasladó al interesado y, tras recibir sus alegaciones en las que manifestó, en primer lugar, que es el guardador de hecho de su hermano y su firma aparecía en el contrato y que, además, figuraba también la huella dactilar de la persona en situación de dependencia, realizamos una nueva petición de informe a la Conselleria.

El 17/07/2025 tuvo entrada la respuesta de la Conselleria en la que expresamente señaló que constaba en el expediente que el 26 de marzo de 2025 se había presentado el contrato debidamente firmado por empresa, guardador y dependiente, por lo que se había subsanado la deficiencia detectada.

El informe se limitó, como decimos, a poner de manifiesto que la deficiencia había sido subsanada, pero no confirmaba que se hubiese activado definitivamente el pago de la prestación. Sin embargo, unos días antes el interesado compareció para comunicarnos que había recibido un ingreso de la Conselleria de 4.215 euros y, el 30/09/2025 se ha realizado gestión telefónica desde la Oficina de Atención Ciudadana del Síndic para cerciorarnos del abono mensual de la prestación; extremo que ha confirmado.

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 en este caso, conforme a lo establecido en el artículo 39.1.a y 39.1.b de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana