

"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 2402882
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituía la demora en la tramitación y la resolución del expediente de dependencia de la interesada.

En concreto, manifestaba que el 26/04/2023 había presentado la solicitud inicial de reconocimiento de la situación de dependencia en el Ayuntamiento de Oliva, en la que solicitó el reconocimiento de la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar.

Por Resolución de 30/08/2023 le fue reconocida una situación de dependencia en grado 2 y el 22/12/2023, **sin que se hubiese emitido resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención**, presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando al reconocimiento del Servicio de Atención Residencial, mostrando su preferencia por el Centro Tercera Edad Oliva, en el que está ingresada desde diciembre de 2023.

Por ello, el 19/08/2024 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 exponía, en resumen, que aún no se había resuelto el Programa Individual de Atención (PIA).

La Administración manifestó que, constando en su expediente de dependencia como preferencia el servicio de atención residencial, según la instancia presentada con fecha 22 de diciembre de 2023, se estaba analizando la disponibilidad de plaza pública en el centro solicitado de acuerdo con la lista de espera y que, en cuanto existiese una plaza disponible, se pondría en conocimiento de la persona dependiente, a fin de asignarle dicha plaza en su PIA.

Por otro lado, manifestó expresamente que no constaba en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» que se hubiese ofertado la Prestación Vinculada de Garantía.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante escrito de fecha 25/11/2024 en el que incidió en el hecho de que no le había sido reconocida ninguna prestación o servicio desde la fecha de la solicitud inicial, el 26/04/2023.

Tras todo lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2402882, de 09/01/2025](#), 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 el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para eliminar la anomalía en la tramitación de los expedientes.
2. **SUGERIMOS** que, dada la falta de plazas públicas adecuadas, se oferte a la persona dependiente la posibilidad de percibir una Prestación Vinculada de Garantía y que se explique adecuada y suficientemente este recurso y el cálculo del importe de la citada prestación.
3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud inicial de reconocimiento de la situación de dependencia (el 26/04/2023), proceda, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución aprobatoria del PIA de la persona dependiente.
4. **SUGERIMOS** que la resolución PIA incluya, de conformidad con lo previsto en el artículo 16 del Decreto 62/2017, los efectos retroactivos que pudiesen corresponder a la persona dependiente.

La preceptiva respuesta de la Conselleria tuvo entrada en esta institución el 14/02/2025. En ella, la Conselleria manifestó expresamente que:

en relación con las SUGERENCIAS se comunica que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 8 de noviembre de 2024, se ha resuelto su Programa Individual de Atención (PIA) en el que se le reconoce el derecho a una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, sustitutiva del servicio público residencial, con una cuantía mensual de 1.551,59 euros y **fecha de efectos desde el día 5 de noviembre de 2024**.

Si la interesada o su guardador/a 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.

Si este fuera el caso 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.

De esta forma, la Conselleria, que no resolvió dentro del plazo máximo establecido, trasladaba a la interesada la carga de reclamar las cantidades pendientes de reconocimiento derivadas de la atención que hubiese podido recibir con anterioridad a la fecha de efectos de la prestación reconocida en el PIA (05/11/2024).

Esta institución ya ha manifestado en otras ocasiones a la Conselleria 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, sin trasladar esa carga a los ciudadanos y que así debería ser en el marco del derecho a una buena Administración.

Pero es que, además, así se establece en el Informe técnico aclaratorio de la Instrucción de la Dirección General de Dependencia y de las personas Mayores, de fecha 17 de abril de 2024, del Subdirector General de Dependencia y Atención Primaria, por el que se indica la fecha de efectos de los PIAS de prestaciones económicas de dependencia **cuando se lleva a cabo un cambio de preferencias antes de la resolución**. El citado informe establece que en el caso de que el cambio de preferencia se haya producido después de que hayan transcurrido 6 meses desde la fecha de presentación de la preferencia inicial, si existe una preferencia anterior por una prestación distinta no satisfecha (como es el caso), se resolverá de oficio, en concepto de retroactividad un PIA correspondiente a la citada preferencia, siempre que se acredite haber recibido el servicio correspondiente (...).

El informe termina señalando expresamente que “a todas las resoluciones de concesión de prestación que se hayan emitido aplicando criterios distintos a los establecidos en los apartados 1 y 2, se les tramitará de oficio la retroactividad correspondiente respecto a la preferencia anterior no satisfecha”.

Por todo ello, esta institución consideró oportuno solicitar un NUEVO INFORME a la CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA, para que aclarase la respuesta dada a la Resolución de Consideraciones y justificase por qué no había iniciado de oficio un procedimiento para el reconocimiento de efectos retroactivos y si ello no resultaba contrario al Informe Técnico del Subdirector General de Dependencia y Atención Primaria citado.

La respuesta de la Conselleria tuvo entrada en esta institución el 11/07/2025:

Según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 8 de noviembre de 2024, se resolvió su Programa Individual de Atención (PIA) en el que se le reconoció el derecho a una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, sustitutiva del servicio público residencial, con una cuantía mensual de 1.551,59 euros y fecha de efectos desde el día 5 de noviembre de 2024, fecha en la que se aceptó el ofrecimiento de esta prestación.

Respecto a la retroactividad por una prestación distinta no satisfecha, como se establece en el informe técnico de fecha 12/08/2024, indicar que **se ha dado traslado a la unidad competente para que se inicie de oficio expediente de retroactividad con los efectos que pudieran corresponder**.

En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con esta persona por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

En atención a lo expuesto, consideramos aceptada nuestra Resolución y, al encontrarse en vías de solución, **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 conforme a lo establecido en el artículo 39.1.b de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana