

"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** 2403643  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora revisión PIA. Tutela IVASS.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 26/09/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2403643. En el escrito presentado se insiste en la falta de solución al problema planteado anteriormente en la queja nº 2401049, cerrada hacía tres meses, en julio de 2024.

Los hechos son los siguientes: el 19/07/2019 se aprobó la Resolución del programa individual de atención (PIA) a la persona titular, otorgándole una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, sustitutiva del servicio público residencial, correspondiente a un grado 1. Tras solicitar la actualización de dicho PIA, por variación en el importe del coste del servicio de atención residencial contratado, el 01/10/2021 se aprobó un nuevo PIA con un incremento de prestación económica, que ascendía a 1.772,08 euros/mes, y con efectos desde el 01/04/2021, por lo que se le reconocían unos atrasos de 300 euros.

El 05/07/2023 solicitó una modificación del PIA y optó por unas nuevas preferencias, la de servicios de prevención y promoción. Sin embargo, la Conselleria competente no dio respuesta a esta demanda, mientras que el interesado estaba siendo atendido por este tipo de servicios, lo que le suponía un coste económico importante desde el mes de julio de 2023, a razón de 475 euros/mes. Al no ser atendida su solicitud, el 12/01/2024 realizó una modificación de sus preferencias optando por una prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción. Habían transcurrido ya más de 8 meses desde la nueva solicitud, 14 desde la solicitud inicial, y tampoco había obtenido respuesta. El interesado está tutelado por el IVASS.

Por ello, el 26/09/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto. Sin embargo, agotado dicho plazo, continuábamos sin recibir la respuesta solicitada, considerando una falta de colaboración con esta institución.

Remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2403643, de 13/11/2024](#), sugiriendo a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que procediera de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a una prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción, incluyendo los efectos retroactivos correspondientes. Además, dada la localidad de residencia de la persona interesada, afectada por la DANA, y cuando sólo resta la aprobación de la Resolución PIA para proceder al pago de la prestación, que la Conselleria resolviera el objeto de esta queja a la mayor urgencia posible.

El 20/12/2024 recibimos sendos informes, uno dando respuesta a la petición de información inicial, y el segundo en respuesta a la última Resolución.

En el informe inicial se nos comunica lo siguiente, entre otras cuestiones:

- Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 5 de julio de 2023, su tutor presentó una solicitud de nuevas preferencias instando al reconocimiento de un servicio de prevención y promoción. Posteriormente, con fecha 12 de enero de 2024 el interesado modificó sus preferencias instando al reconocimiento de una prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción.
- No obstante, actualmente consta en el expediente documentación de fecha 22 de julio de 2024 en la que se indica que el interesado no está recibiendo el servicio por parte de la empresa Menstopia, por lo que no es posible resolver el Programa Individual de Atención (PIA) ya que para resolverlo es necesario que el titular del expediente esté disfrutando el servicio.
- Asimismo, se informa que, con fecha 22 de octubre de 2024, el interesado ha presentado documentación para solicitar el reconocimiento de los efectos retroactivos de una prestación vinculada a un servicio de prevención y promoción, pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha dictado resolución al respecto. En este sentido, se comunica que se ha comprobado que esta solicitud se encuentra en el departamento correspondiente, a este respecto se informa que la resolución de las solicitudes de retroactividad se realiza según orden cronológico de presentación de solicitudes completas con toda la documentación necesaria. 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 la respuesta a nuestra Resolución de consideraciones, emitida con anterioridad a tener constancia de los hechos descritos en el informe anterior, se nos comunicó que actualmente no procedía resolver la revisión del Programa Individual de Atención ya que en el expediente consta que (...) no está recibiendo el servicio. Con fecha 22 de octubre de 2024, el interesado ha presentado documentación para solicitar el reconocimiento de los efectos retroactivos de su solicitud de una prestación económica vinculada a un servicio de prevención y promoción, pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha dictado resolución al respecto.

Es evidente que la Conselleria se encuentra en plazo de responder a la petición de reconocimiento de efectos retroactivos presentada el 22 de octubre de 2024, pero es evidente la demora en la que incurrió la Administración al no resolver en el plazo máximo previsto de 6 meses la solicitud de modificación del PIA.

En este momento no podemos exigir a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda más que cierta diligencia para atender la reclamación de los efectos retroactivos, aunque se halle en plazo para su resolución.

La Conselleria demoró la respuesta del informe inicial por lo que será considerada como no colaboradora a los efectos de esta queja.

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