

"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** 2403775  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora PIA

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye la falta de la resolución del Programa Individual de Atención (PIA) de una persona en situación de dependencia, cuyo grado se había visto incrementado de 1 a 2. La persona solicitó la revisión de grado y del correspondiente PIA el 20/09/2023, hace ya año y medio.

Por ello, el 15/10/2024 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 exponía, en resumen, que, si bien había reconocido el incremento de grado mediante resolución de 24/02/2024, todavía no había resuelto el PIA acorde a dicho grado, argumentando, como viene siendo habitual, el elevado número de procedimientos de dependencia en tramitación. Preguntada por la fecha en que resolvería el expediente, argumentaba la imposibilidad de concreción, bajo la justificación, nuevamente, del «elevado número de procedimientos de dependencia en tramitación».

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

Tras todo lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202403775, el 22/01/2025](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda los siguientes pronunciamientos:

- 1. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
- 2. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de responder en el plazo de un mes a las reclamaciones que la ciudadanía presente, (artículo 35 del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.
- 3. SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del Programa Individual de Atención en este caso, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación económica o servicio solicitado.

4. **SUGERIMOS** que la Resolución del Programa Individual de Atención incluya los efectos retroactivos correspondientes, conforme a lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017.

La preceptiva respuesta de la Conselleria tuvo entrada en esta institución el 03/03/2025, manifestando expresamente que:

En contestación a la resolución remitida por esa Institución, en lo que se refiere al **RECORDATORIO** de la obligación legal de resolver en plazo se comunica que – conscientes de que el incumplimiento sistemático de los plazos de resolución de las solicitudes perjudica gravemente a las personas en situación de dependencia– esta Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se ha marcado como uno de sus objetivos prioritarios atender todas las solicitudes de dependencia en plazo a fin de garantizar la efectividad de los derechos reconocidos en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Y con respecto al **RECORDATORIO** de la obligación legal de responder en el plazo de un mes a las reclamaciones que la ciudadanía presente cabe señalar que esta Administración es consciente de las obligaciones recogidas en la normativa autonómica, pero en ocasiones se producen demoras indeseadas derivadas del alto volumen de expedientes de dependencia en tramitación.

Finalmente, en relación con las **SUGERENCIAS** se comunica que se resolverá la revisión del Programa Individual de Atención, si procede, y se reconocerán los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

Visto el contenido es evidente que no puede concluirse que la administración autonómica haya cumplido con el requerimiento que deriva del párrafo 2 del art. 35 de la Ley del Síndic de Greuges que establece que las respuestas de la Administración habrán de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en las resoluciones y, en concreto, si se manifestara su aceptación, especificando las medidas adoptadas para su cumplimiento.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no ha precisado en su aceptación las medidas que se van a adoptar ni el tiempo que se prevé para lograr «atender todas las solicitudes de dependencia en plazo» como afirma pretender.

Las personas al servicio de las administraciones públicas que tengan a su cargo la resolución o despacho de los asuntos son responsables directas de su tramitación, tal y como el artículo 20 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece, **con obligación de adoptar las medidas oportunas para garantizar su cumplimiento**, en defensa de los derechos legítimos de los derechos de las personas a quienes afectan tales resoluciones.

Tampoco ha manifestado que vaya a resolver el expediente objeto de la queja de modo urgente como se le recomendó, a pesar de acumular una espera de año y medio.

Ante lo expuesto no se considera que se aceptan por parte de la Conselleria, las recomendaciones contenidas en la resolución de consideraciones del Síndic de Greuges.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 22/01/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja y acceder, por tanto, a los servicios y prestaciones necesarios para atender, de manera adecuada, las necesidades derivadas de su situación de dependencia.

En este sentido hay que recordar que el artículo 39 de la Ley del Síndic de Greuges dispone que:

1. Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos.

(...)

b) **No se dé respuesta** a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución.

c) **No se atiendan, pese a haberlas aceptado**, las recomendaciones o sugerencias efectuadas desde la institución

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

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana