

"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 2404066
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituía la falta de resolución del Programa Individual de Atención (PIA) tras el reconocimiento del grado 2 de dependencia en fecha 14/03/2024, de la persona en situación de dependencia, cuya solicitud formuló en junio de 2023, así como la demora en el inicio del Servicio de Teleasistencia Avanzada, concedido mediante resolución de fecha 02/04/2024 y que, en el momento de la presentación de la queja, no había tenido lugar.

Por ello, 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 y, transcurrido el plazo concedido, tras la ampliación de plazo, sin obtener respuesta a este requerimiento, procedimos a emitir la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 202404066, de 13/02/2025](#), haciendo constar la falta de colaboración de la Conselleria, según el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución. En dicha Resolución, efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda los siguientes pronunciamientos:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las administraciones de atender las peticiones de esta institución, ante la reiteración de la falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021. Esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
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. **RECOMENDAMOS** que la Resolución del Programa Individual de Atención incluya los efectos retroactivos correspondientes.

Con posterioridad a la misma, el 25/02/2025 tuvo entrada en esta institución el informe inicial solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en el que se informaba de la resolución PIA con fecha 14/11/2024, así como de los pagos en concepto de atrasos correspondientes. En lo que al Servicio de Teleasistencia Avanzada respecta, la Administración informaba de un error en el número de teléfono indicado y que «desde la unidad administrativa

competente y la empresa se van a realizar las actuaciones necesarias para subsanar esta incidencia a la mayor brevedad posible».

El 26/02/2025, la persona promotora de la queja informó del cobro de las cuantías correspondientes, así como del inicio del servicio.

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

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no ha colaborado con esta institución al incumplir los plazos establecidos dando respuestas a los requerimientos efectuados. Según el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando trascurrido el plazo de un mes no se facilite la información o la documentación solicitada.

Asimismo, dado el tiempo transcurrido entre el registro de la solicitud (junio de 2023) y su resolución (14/11/2024), recordamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana