

"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 2404266
Materia Servicios sociales
Asunto Atención Dependencia. Demora PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye la falta de la resolución por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en relación con el Programa Individual de Atención (en adelante, PIA) de una persona en situación de dependencia en grado 3.

La promotora de la queja, que solicitó el reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas el 13/06/2022 carecía a la fecha de presentación de la queja (13/11/2024), más de 2 años después de su solicitud, de resolución respecto de las preferencias expresadas en el PIA: prestación económica para cuidados en el entorno familiar y servicio de centro de día, habiendo resuelto la Administración únicamente respecto del servicio de Teleasistencia Avanzada.

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 solicitando ampliación de plazo para la remisión del mismo.

Transcurrido ampliamente el plazo sin obtener respuesta a la petición formulada, emitimos la correspondiente [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202404266, de 12/02/2024](#), en la que efectuábamos a la Conselleria los siguientes pronunciamientos:

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.

RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.

RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.

RECOMENDAMOS que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para cumplir la legislación aplicable.

SUGERIMOS que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente ampliación de la Resolución del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación económica solicitada, la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, y el servicio de Centro de Día, ambas complementarias del recurso que ya percibe (teleasistencia avanzada).

SUGERIMOS que la ampliación de la Resolución del PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes a la demora en resolver la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, así como los correspondientes al Servicio de Centro de Día, solicitadas el 13/06/2022.

El informe solicitado inicialmente tuvo entrada en esta institución el 14/02/2025, haciendo constar en él:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 04 de diciembre de 2024, se ha emitido la resolución ampliando su Programa Individual de Atención (PIA) en el que se le reconoce el derecho a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales con una cuantía mensual de 455,40 euros. La prestación tiene efectos desde el día 14 de diciembre de 2022.

Asimismo, se informa que en las bases de datos de esta Conselleria consta, con fecha 17 de diciembre de 2024, una orden de pago en concepto de atrasos (...) y otra en concepto de nómina por importe 409,86 euros, y desde ese mismo día se han emitido órdenes de pago mensual por importe de 455,40 euros sin que, a fecha de elaboración de este informe, tengamos conocimiento de que se haya producido ninguna incidencia o devolución.

Por otra parte, con fecha 10 de enero de 2024, presentó una solicitud instando al reconocimiento de un servicio de centro de día complementario a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar que tiene reconocida, pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución sobre este segundo recurso.

Respecto de la preceptiva respuesta a la Resolución de consideraciones a la Administración, esta se registró el 10/04/2025.

(...) a fecha de emisión de este informe, no se ha emitido resolución sobre la solicitud del acceso a un servicio de centro de día formulada con fecha 10 de enero de 2024.

Constando en el expediente de dependencia de (...) como preferencia adicional el servicio de centro de día, le informamos que por parte de la unidad administrativa competente se está analizando la priorización de centros solicitados y en cuanto exista una plaza disponible que se ajuste a la misma se pondrá en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención.

Refiere en sendos informes la Conselleria que el servicio de centro de día fue solicitado por la persona en situación de dependencia el 10/01/2025, cuando dicha preferencia en su PIA consta en la solicitud inicial formulada el 13/06/2022 hace ya casi tres años, lo que resulta del todo inadmisibles, tratándose además de una persona en situación de dependencia, en grado máximo.

En el informe que daba respuesta a la Resolución de inicio de investigación, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda comunicaba haber resuelto la solicitud de prestación económica para cuidados en el entorno familiar en diciembre de 2024, mientras que la teleasistencia avanzada le fue concedida en diciembre de 2023, incumpliendo así lo establecido en el artículo 15 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas, según el cual:

En el caso de compatibilidad de las preferencias expuestas por la persona interesada con el informe social de entorno y el reconocimiento del grado de dependencia, determinada en la resolución del grado de dependencia según lo previsto en el artículo 11.1 del presente decreto, la dirección general con competencias en materia de atención a las personas en situación de dependencia emitirá automáticamente la resolución aprobando el Programa Individual de Atención (en adelante PIA), según las preferencias expresadas por la persona interesada.

En consecuencia, no es posible deducir que la Administración, en el sentido recomendado por esta institución, haya adoptado o exponga la pronta adopción de las medidas precisas para resolver el PIA de la persona en situación de dependencia.

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 12/02/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, quien lleva esperando casi tres años desde que formulara la solicitud.

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.

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.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no ha colaborado con esta institución, informando fuera de plazo a los requerimientos efectuados, incumpliendo, además nuestras principales consideraciones.

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