

"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** 2404360  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Atención Dependencia. Demora revisión PIA (nuevas preferencias).

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 21/11/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se recogía la queja por la falta de respuesta a la solicitud de fecha 26/09/2023 por la que se solicitaba cambio de preferencias (Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y Telesistencia). Transcurrido más de un año no se había resuelto el expediente.

La persona titular tenía reconocido un grado 3 de dependencia y aprobado el PIA correspondiente.

Por ello, el 22/11/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos enviara un informe sobre este asunto. Tenemos constancia de la recepción de dicha solicitud por parte de la Administración el 25/11/2024.

Sobrepasado ampliamente el mes de plazo, no tuvo entrada en esta institución informe alguno.

El Síndic emitió [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2404360, de 28/01/2025](#) dirigida a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda recordando el deber legal de las Administraciones de atender las peticiones del Síndic y la sugerencia de que se procediera con carácter urgente a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, resolviendo sobre el derecho de la interesada a los nuevos recursos solicitados, prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y Telesistencia, incluyendo los correspondientes efectos retroactivos.

El 06/02/2025 tuvo entrada, fuera de plazo, el informe inicial solicitado indicando sustancialmente que:

con fecha 21 de noviembre de 2024, se ha resuelto su Programa Individual de Atención en el que se reconoce una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales con una cuantía mensual de 455,40 euros y fecha de efectos desde el día 27 de marzo de 2024.

Asimismo, se informa que en las bases de datos de esta Conselleria consta, con fecha de 16 de diciembre de 2024, una orden de pago en concepto de atrasos y una orden 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

Dimos traslado del citado informe a la promotora de la queja en la misma fecha de registro, que mediante escrito corroboró los extremos del citado informe.

El 11/03/2025 tuvo entrada la perceptiva respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a la Resolución de consideraciones emitida el 2/01/2025, en idénticos términos que el informe inicial.

A la vista de lo informado, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha resuelto el objeto de la queja, al emitir el 21/11/2024 el Programa Individual de Atención de la titular de la queja.

No obstante, debemos declarar como no colaboradora a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda dado que remitió el informe inicial sobrepasando la ampliación de plazo concedido.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta Resolución a todas las partes, recordando a la Conselleria la obligación de dictar resolución expresa en el plazo máximo establecido, de seis meses, en la norma reguladora del procedimiento correspondiente.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana