

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

**Queja** 2500289  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora tramitación. Revisión PIA.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

La persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 22/01/2025, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos comunicaba que la persona interesada, el 04/08/2023 presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia. El 03/01/2025 recibió en su domicilio una resolución en la que le reconocían un Grado 3; no obstante, no se había resuelto su programa individual de atención (en adelante PIA).

Por ello, el 29/01/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos remitiera un informe sobre este asunto, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

Tras solicitar una ampliación del plazo inicialmente concedido, recibimos el informe solicitado, en el que la Conselleria nos comunicaba lo siguiente:

Según consta en el expediente a nombre de (...) con fecha 28 de enero de 2025, presentó una solicitud de cambio de preferencias, consultada la unidad administrativa correspondiente para su tramitación, a fecha de emisión de este informe dicha solicitud se encuentra en estado «En Proceso» en la aplicación informática «ADA».

En este sentido se comunica que la resolución del Programa Individual de Atención, si procede, se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia; garantizando en todo caso el reconocimiento de todos los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

Se informa que para continuar con la tramitación de esta solicitud es necesario que los Servicios Sociales de su Ayuntamiento o zona de cobertura emitan el informe técnico motivado que confirme la idoneidad de la prestación solicitada y que se cumplen los requisitos establecidos para su percepción en el artículo 32 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.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Asimismo cabe indicar que Por Orden de servicio 1/2024 de esta Dirección General se ha acordado –por la concurrencia de circunstancias singulares y razones de interés público, social y humanitario– la preferencia en la tramitación en los expedientes de dependencia de las personas residentes en los municipios que, como el suyo, se han visto afectados por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) iniciada en la Comunitat Valenciana el 29 de octubre de 2024.

Dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó, en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

El Síndic emitió una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2500289, de 07/05/2025](#), en la que sugeríamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, procediera de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del programa individual de atención de la persona interesada, respecto al nuevo grado reconocido, y que en la misma se incluyeran los efectos retroactivos correspondientes.

Del mismo modo, informábamos a la persona interesada que la solicitud de nuevas preferencias que fueron solicitadas el 28/01/2025, al no haber transcurrido el plazo legalmente establecido de seis meses para su resolución, la administración estaba en plazo para resolver.

La Conselleria, en su respuesta a nuestra resolución de consideraciones, nos informó que no se había emitido resolución en el expediente de la persona interesada.

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 fecha 07/05/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

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 [elsindic.com/actuaciones](https://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.

Se ha constatado la vulneración del derecho a una buena administración.

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

Por último, 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 que, en este caso, son 6 meses.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana