

"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 2500329
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 24/01/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500329, en el que se manifestaba que la interesada tenía reconocido un Grado 1 de dependencia desde el 23/02/2020 y, por agravamiento, solicitó la revisión de dicho grado el 29/12/2022. La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda le asignó un Grado 2 de dependencia el 27/06/2024, pero todavía no se le había revisado el Programa Individual de Atención (PIA) para adecuar la Prestación Vinculada al Servicio de Atención Domiciliaria que percibía al nuevo grado. En ese momento seguía cobrando como si de un Grado 1 se tratara a pesar de que necesitaba mayores cuidados y atenciones.

Por ello, el 24/01/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, recibido el 20/03/2025, tras concederle una ampliación del plazo para responder que había solicitado, la Conselleria exponía que, a fecha de emisión de este informe, aún no se había resuelto la revisión del Programa Individual de Atención (PIA) de Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores no Profesional actualizado al nuevo Grado 2 reconocido en resolución de 27 de junio de 2024.

Además, nos recordó que la resolución de revisión del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación, y que no es posible indicar fecha de resolución.

Trasladamos dicho informe a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones.

La interesada no realizó alegaciones y no se pronunció sobre la prestación a revisar, pues mientras ella nos hablaba de una Prestación Vinculada al Servicio de Atención Domiciliaria, la Conselleria se refería a Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores no Profesional. En cualquier caso, la demora era la misma.

Remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2500329, de 17/04/2025](#), sugiriendo que procediera de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del nuevo PIA adecuándolo al nuevo grado reconocido mediante la Resolución de 27/06/2024, incluyendo los efectos retroactivos correspondientes.

En su respuesta, la Conselleria nos informó de lo siguiente:

En relación con las SUGERENCIAS se comunica que se resolverá la revisión del Programa Individual de Atención al nuevo recurso solicitado y, si procede, y se reconocerán los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

Según consta en el expediente a nombre de D.^a (...), con fecha 29 de diciembre de 2022 presentó una solicitud de revisión de la situación de dependencia pero a fecha de emisión de este informe, aún no se ha resuelto la revisión del Programa Individual de Atención (PIA) de prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio actualizada al nuevo Grado 2 reconocido en resolución de 27 de junio de 2024.

Constando en su expediente de dependencia que la persona interesada ha solicitado con fecha 29 de noviembre de 2024 como nueva preferencia un servicio de atención residencial, 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.

En cuanto a la revisión de la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio, consultada la unidad administrativa competente y en función de la documentación existente en el expediente de dependencia a nombre de D.^a (...) se informa que en el presente caso, dado que la persona titular del expediente ha cambiado sus preferencias solicitando un servicio de atención residencial, el departamento correspondiente trabaja ahora en la resolución de dicha solicitud, no pudiendo revisar la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio al nuevo grado en caso de que ya no esté recibiendo el servicio, en este sentido, consta en el expediente que la persona causó baja en el mismo con fecha de 7 de mayo de 2025.

Todo ello de acuerdo con artículo 33.6.b 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 indicando como uno de los requisitos para poder reconocer una prestación económica vinculada a un servicio, que la persona dependiente ocupe, de forma continuada, plaza privada no concertada en centros acreditados o reciba la prestación de otros servicios mediante empresas acreditadas.

Si la persona interesada considera que existe alguna cantidad pendiente de reconocimiento, la vía adecuada para que pueda reclamarla es la presentación de una solicitud de derechos económicos pendientes.

Puede informarse de la documentación a presentar en la correspondiente nota informativa publicada en la sección «dependencia» de la página web de esta Conselleria (<https://inclusio.gva.es/es/web/dependencia/derechos-economicos-pendientes>) o bien dirigirse a los Servicios Sociales de su Ayuntamiento o zona de cobertura donde les indicarán, igualmente, los trámites a realizar.

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 17/04/2025. 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 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 ha colaborado con esta institución dando respuestas a los requerimientos efectuados, pero ha incumplido nuestras principales consideraciones pues no ha atendido la solicitud de nuevas preferencias (Servicio de Atención Residencial) presentada hace más de 6 meses e insta a la persona interesada a que presente una solicitud de reclamación de derechos económicos pendientes para percibir las cantidades que no recibió derivadas de la prestación económica vinculada al SAD que tenía reconocida y que no había sido actualizada hasta la fecha en la que se dio de baja de este servicio, el 07/05/2025.

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