

"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** 2500448  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora revisión PIA

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver la solicitud de nuevas preferencias en el Programa Individual de Atención (PIA) presentadas el 12/03/2023, cuestión que ya fue abordada en la queja 202303680, con [Resolución de cierre de fecha 15/04/2024](#) sin que la Administración autonómica hubiese resuelto el expediente.

La persona en situación de dependencia, en grado 3, ingresó en la Residencia para Personas Mayores San Vicent (San Vicent del Raspeig) en agosto de 2023, estando actualmente, casi 2 años después de haberlo solicitado y transcurrido 1 año y medio de su ingreso, a la espera de la resolución en relación con las nuevas preferencias expresadas.

Por ello, solicitamos el 12/02/2025 a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos remitieran un informe sobre este asunto, habiendo solicitado ampliación de plazo, que fue denegada, atendiendo a que la cuestión objeto de queja ya fue abordada en la queja 202303680, sin que la Administración autonómica hubiese resuelto el expediente tras haber pasado dos años desde la solicitud.

Transcurrido ampliamente el plazo inicial, no se habiendo obtenido respuesta de la Administración a la petición formulada, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202500448, el 01/04/2025](#), en la que 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, tras más de 2 años de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de 6 meses, proceda de manera urgente a resolver el correspondiente programa individual de atención, que conforme al art 24 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, solo podrá dictarse de ser confirmatorio de la estimación de la solicitud atendiendo a los efectos del silencio positivo.

4. **RECOMENDAMOS** que, dado lo dispuesto en la atendiendo al Decreto 62/2017, reconozca, en este caso, el derecho a la percepción de los efectos retroactivos de la prestación que correspondan a la persona dependiente, fijando dicho periodo desde el 13/09/2023 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la resolución del programa individual de atención.
  
5. **RECOMENDAMOS** que implemente las medidas necesarias que permitan el cumplimiento de los plazos legalmente establecidos y de los principios fundamentales propios del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y garantice así los derechos reconocidos a las personas usuarias.

La preceptiva respuesta de la Administración, cuya entrada registramos el 09/05/2025 informa la Resolución del PIA el 01/05/2025, reconociendo el derecho una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial con fecha de efectos desde el día 13 de septiembre de 2023

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes, dejando constancia de la falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda conforme a lo establecido en el artículo 39.1. a) de la Ley 2/2021, ya citada.

No obstante, dado el tiempo transcurrido desde la solicitud (12/03/2023), se recuerda a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda la obligación legal de dictar resolución expresa y notificarla dentro del plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento, que, en este caso, son seis meses desde la solicitud, de acuerdo con lo establecido en el 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.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana