

"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 2500576
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 07/02/2025, ha sido la demora en resolver el programa individual de atención (PIA) que se deriva de su solicitud de valoración del grado de dependencia de fecha 02/07/2019, que se resolvió reconociéndole un Grado 1 con fecha 22/11/2019.

Por ello, el 13/02/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, solicitamos con fecha 13/02/2025 a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

Superado el plazo establecido sin respuesta de la Conselleria emitimos nuestra [Resolución de consideraciones con fecha 02/04/2025](#), en la cual sugeríamos que, dado el tiempo transcurrido desde el inicio del expediente de dependencia (solicitud de 02/07/2019), se revisara la situación del expediente e informara al interesado de las incidencias que se hubieran podido producir. Así mismo sugeríamos que emitiera y notificara, con carácter urgente, la resolución PIA sobre el derecho de la persona dependiente a los servicios y/o prestaciones solicitados y que, de conformidad con lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017, la resolución PIA incluya los efectos retroactivos que pudiesen corresponderle.

El informe inicial de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se remitió el 11/04/2025 y por lo tanto fuera de plazo.

Ello nos ha llevado a calificar a dicha Administración como no colaboradora, conforme al art. 39.1.a de la Ley 2/2021 del Síndic de Greuges, al no haber remitido la información solicitada en los plazos establecidos.

En el mencionado informe la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda exponía la situación en que se encontraba el expediente. En concreto señalaba que se emitió resolución de 6 de agosto de 2024 por la que se daba por terminado el procedimiento por caducidad y que constaba entregada el día 14/10/2024; mientras que la resolución de 12 de noviembre de 2024 desestimando la reclamación previa interpuesta frente a esta resolución también constaba entregada (2/12/2024).

Finalmente indicaba que, en fecha 16 de octubre de 2024, el interesado presentó una solicitud de nuevas preferencias solicitando el servicio de prevención y promoción, por lo que se ha reactivado su expediente. No obstante, posteriormente ha presentado unas nuevas preferencias instando al

reconocimiento de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar, pero a fecha de emisión de este informe aún no se había resuelto el Programa Individual de Atención (PIA) que debía concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.

Dicha información fue trasladada a la persona promotora al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que llevó a cabo insistiendo en que se reabriera su expediente y se reanudaran las actuaciones correspondientes, ya que su situación de dependencia seguía vigente y necesitaba acceder a los servicios que le corresponden.

Posteriormente, con fecha 07/05/2025, y como respuesta a la mencionada Resolución de consideraciones, ha tenido entrada en la institución el preceptivo informe de la Conselleria, en el que se comunicaba que ya se había resuelto el Programa Individual de Atención (PIA) del interesado en el que se le reconocía el derecho a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales con una cuantía mensual de 180 euros y fecha de efectos desde el día de la resolución.

Tras consultar con el interesado nos informa que no ha recibido hasta la fecha la resolución del PIA ni está percibiendo la cuantía de la prestación.

Por otra parte, y con relación a la sugerencia de revisar la situación del expediente e informar al titular de la queja de las incidencias que se hubieran podido producir, indicaba la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, «en el informe de contestación al escrito inicial de esta queja se expuso la situación en que se encuentra el expediente».

Es cierto que, a través del informe remitido a esta institución, se ofrece respuesta a las cuestiones de fondo planteadas por el interesado. No obstante, la intervención del Síndic de Greuges y la remisión de un informe en el seno del procedimiento de queja incoado por este ni puede ni debe sustituir la emisión de la respuesta expresa a la que el ciudadano tiene derecho.

La persona interesada tiene derecho a recibir esta información para, de este modo, conocer cuál es la postura de la Administración y, sobre todo, para poder recurrirla en caso de estar en desacuerdo con la misma. Así se lo sugeríamos en nuestra Resolución y la Conselleria no ha aceptado nuestra sugerencia.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda solo se han realizado parcialmente las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 02/04/2025. 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.

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

No obstante, sugerimos a la persona titular de la queja la posibilidad de dirigirse de nuevo a esta institución si en tres meses no se hubieran regularizado los pagos.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana