

"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 2500618
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

La persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 10/02/2025, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que el 18/12/2023 presentó una solicitud de nuevas preferencias en su programa individual de atención (en adelante PIA), solicitando una prestación económica para cuidados en el entorno familiar, y no se había resuelto su solicitud.

Por ello, el 12/02/2025 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.

En fecha 10/04/2025 recibimos, fuera del plazo, el informe solicitado, en el que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...) (Alzira), con fecha 18 de diciembre de 2023, presentó una solicitud de nuevas preferencias instando al reconocimiento de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar, en lugar del servicio de ayuda a domicilio que tiene reconocido, pero a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

En este sentido se comunica que la resolución de revisión del Programa Individual de Atención (PIA) se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de revisión del PIA en plazo, cabe indicar que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

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 añadir 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 no realizó.

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud del informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 13/02/2025; no obstante, el Síndic de Greuges no lo recibió hasta el 10/04/2025.

La demora en remitir la respuesta por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

El Síndic emitió una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2500618, de 27/05/2025](#), en la que sugeríamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, procediera a emitir la correspondiente resolución del nuevo PIA de la persona interesada, resolución que debía contemplar los efectos retroactivos que procedieran.

En fecha 14/07/2025 (registro de salida 11/07/2025), recibimos la respuesta de la Conselleria a nuestra resolución de consideraciones, comunicándonos que en fecha 01/06/2025 se había resuelto el PIA de la persona interesada, procediendo a su pago el 16/06/2025, extremo que nos confirmó la persona interesada.

Podemos constatar que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha aceptado las consideraciones efectuadas, ya que había resuelto el PIA de la persona interesada.

Tenemos constancia de la recepción de la Resolución de consideraciones por la Conselleria el 29/05/2025. Sin embargo, no recibimos la oportuna respuesta hasta el 14/07/2025 (registro de salida 11/07/2025), habiendo transcurrido el plazo de un mes previsto en el artículo 35.1 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, incumpliendo así la obligación de responder en plazo al Síndic.

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, en este expediente, de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda con esta institución, conforme a lo establecido en el artículo 39.1 a) y b) de la Ley 2/2021, ya citada.

Por último, recordamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda la obligación de dictar resolución expresa, 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