

"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** 2500905  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora revisión PIA

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 27/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500905, en el que se nos informaba de que la interesada tenía reconocido un grado 2 de dependencia desde el 14/03/2019. Se le asignó un Programa Individual de Atención (PIA) con una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio (SAD). Por agravamiento de su enfermedad, el 16/03/2023 solicitó revisión de grado y mostró su preferencia por una prestación económica de apoyo a cuidador no profesional, rescindiendo el contrato con la empresa prestadora del SAD el 14/04/2023. El 02/05/2024 se le asignó un grado 3 de dependencia.

Sin embargo, a pesar del tiempo transcurrido desde la solicitud de nuevas preferencias, todavía no se ha aprobado el nuevo PIA, por lo que ya hace más de 22 meses que la persona dependiente no percibe ayuda ni prestación alguna.

Por ello, 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 respuesta, la Conselleria nos comunicó lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de D.<sup>a</sup> (...), con fecha 20 de abril de 2023, presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia pero, a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 3 de dependencia en resolución de 2 de mayo de 2024, aún no se ha revisado su Programa Individual de Atención (PIA).

En este sentido se comunica que la resolución del 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.

Dado el plazo transcurrido desde que presentó su solicitud, nuestra intención es emitir la resolución de aprobación del Programa Individual de Atención antes del transcurso del primer semestre del año 2025, siempre y cuando el expediente esté completo.

En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con esta persona por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

Dimos traslado a la persona interesada del informe para sus alegaciones, si lo estimaba oportuno.

Remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2500905, de 16/05/2025](#) y sugerimos que procediera de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, que resolverá la revisión del PIA con la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales solicitada, contemplando los efectos retroactivos correspondientes, atendiendo que la rescisión del contrato con la empresa prestadora del SAD se produjo el 14/04/2023.

En su respuesta, recibida fuera de plazo, la Conselleria comunicó que aún no se había resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA). No obstante, se estimaba que la correspondiente resolución será emitida en un plazo no superior a 3 meses, salvo incidencia no prevista.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 16/05/2025, aunque ha fijado un plazo máximo de 3 meses para resolver. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja. Además, la demora en responder a nuestro último requerimiento constituye una falta de colaboración con esta institución, según el artículo 39 de la ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges.

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](http://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 de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha colaborado con esta institución dando respuestas a los requerimientos efectuados, pero ha incumplido nuestras principales consideraciones al no haber resuelto todavía el PIA reclamado, aunque se ha comprometido a aprobarlo en menos de 3 meses.

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