

"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 2500942
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Revisión PIA. Demora

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 03/03/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500942, en el que se nos comunicaba que la interesada, que tenía reconocido un grado 2 de dependencia desde el 08/02/2022, solicitó la revisión de grado el 27/11/2023, y el 07/05/2024 se le asignó un grado 3. Sin embargo, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no había aprobado un nuevo Programa Individual de Atención (PIA) acorde a este nuevo grado, por lo que continúa percibiendo una prestación de apoyo a cuidador no profesional como si aún mantuviera el grado 2.

Por ello, el 04/03/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 03/04/2025 la Conselleria solicitó una ampliación del plazo para responder, solicitud que fue denegada dadas las circunstancias que concurrían en este asunto (grave demora y residente en municipio DANA). El informe fue registrado en esta institución el 28/04/2025, fuera de plazo, por lo que debemos considerar que la Conselleria incurre en una falta de colaboración en este expediente de queja.

En el referido informe se nos comunica lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de D.^a (...), con fecha 27 de noviembre de 2023 presentó una solicitud de revisión de la 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 7 de mayo de 2024, aún no se ha resuelto revisar su Programa Individual de Atención (PIA) para acomodar su prestación al nuevo grado reconocido.

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.

No obstante, 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 en este caso, se han visto afectados por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) iniciada en la Comunitat Valenciana el 29 de octubre de 2024.

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.

Dimos traslado de este a la persona promotora por si estimaba oportuno realizar alguna alegación, indicándonos que seguían sin ver revisado el PIA.

Remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2500942, de 09/06/2025](#) y sugerimos que procediera de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, atendiendo al nuevo grado reconocido y contemplando los efectos retroactivos correspondientes.

En su respuesta, la Conselleria nos comunicó que "... con fecha 1 de junio de 2025, se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención en la que se adecúa el importe de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que tenía reconocida a su nuevo grado de dependencia, con una cuantía mensual de 455,40 euros y fecha de efectos desde el día 7 de mayo de 2024. Asimismo, se informa que en las bases de datos de esta Conselleria consta, con fecha de 16 de junio de 2025 una orden de pago en concepto de atrasos y una orden de pago mensual por importe de 455,40 euros sin que, a fecha de elaboración de este informe, tengamos conocimiento de que se haya producido ninguna incidencia o devolución".

Por tanto, hemos de considerar que se ha resuelto satisfactoriamente el objeto de este expediente de queja, aunque la administración ha demorado su resolución más de 18 meses, cuando el plazo máximo previsto es de 6 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