

"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** 2500946  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora tramitación.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

La persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 03/03/2025, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos comunicaba que el 15/11/2023, la persona interesada presentó una solicitud de aumento de horas concedidas en el servicio de ayuda a domicilio que tenía reconocido y no había obtenido respuesta.

La presente queja es reiteración de la número 2402273, que se cerró el 13/11/2024 sin que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda resolviera la solicitud de aumento de horas en el servicio de ayuda a domicilio que tiene reconocido la persona interesada.

Por ello, el 05/03/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

Tras solicitarnos una ampliación del plazo inicialmente concedido, recibimos el informe solicitado a la Conselleria, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 15 de noviembre de 2023 presentó una solicitud de aumento de horas concedidas de la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio, pero a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido resolución al respecto.

En este sentido se comunica que la resolución de revisión 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.

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.

Dimos traslado del informe a la persona interesada, para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

El Síndic emitió una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2500946, de 13/06/2025](#), en la que sugeríamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que procediera de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, que resolvería sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio atendiendo a las horas concedidas en la revisión y que en la misma se incluyesen los efectos retroactivos correspondientes.

En fecha 29/07/2025, recibimos la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en la que se nos comunicaba que el 09/05/2025 se había resuelto aumentar el número de horas/mes y que el abono de la prestación reconocida se realizaría a la mayor brevedad posible.

Tenemos constancia de la recepción de la Resolución de consideraciones por la Conselleria el 16/06/2025. Sin embargo, no recibimos la respuesta hasta el 29/07/2025, 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.

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

No obstante, quisiéramos informar a la persona interesada que, si transcurrido un mes desde el cierre de la presente queja, la Conselleria no ha procedido al pago de la prestación que le ha sido reconocida, si lo considera oportuno, puede volver a dirigirse a esta institución.

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 b) de la Ley 2/2021, ya citada.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana