

"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** 2500958  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora revisión PIA

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 04/03/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500958. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver la solicitud de nuevas preferencias del Programa Individual de Atención (en adelante, PIA), presentada el 11/10/2023.

En la queja, la persona exponía que, tras solicitar inicialmente la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, aprobada por Resolución de 13/10/2023 con efectos desde 20/06/2023, presentó solicitud de revisión de grado y cambio de preferencias PIA, instando al reconocimiento de una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio (en adelante, PVSAD) junto con el servicio de Centro de Día.

El 30/10/2023, inició contrato de SAD con la empresa (...), autorizada por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

El 31/01/2024, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda resolvió concederle el grado 2, sin embargo, las nuevas preferencias solicitadas continuaban sin respuesta por parte de la Administración.

Por ello, el 10/03/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto, habiendo solicitado ampliación de plazo para la remisión del mismo.

El 30/05/2025 recibimos, fuera de plazo, el informe de la Conselleria. Según el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando trascurrido el plazo de un mes no se facilite la información o la documentación solicitada. Esta actitud permite al Síndic adoptar una serie de medidas para evidenciar esa mala praxis e intentar reconducir dicha situación. En todo caso, y en cumplimiento del art. 35. 3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39, se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

En su informe, exponía, en resumen, que, tal y como manifestaba la persona en su queja, todavía no había resuelto las nuevas preferencias solicitadas el 11/10/2023. En relación con el centro de día solicitado, informaba expresamente que:

(...) en cuanto exista una plaza disponible que se ajuste a la misma se pondrá en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención.

No obstante, cabe la alternativa de cambio de recurso solicitando una prestación económica vinculada al servicio de centro de día mediante la presentación de una nueva solicitud de preferencias

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

## 2 Conclusiones de la investigación

Tras todo lo actuado, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

### **En relación con el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas:**

- Se ha **incumplido el plazo máximo de 6 meses** para resolver la revisión del PIA (artículo 18 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas), **habiendo transcurrido 20 meses** desde la solicitud.

### **En relación con el procedimiento administrativo:**

- Se ha **incumplido el plazo máximo** establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento para resolver y notificar dicha resolución (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Se han incumplido los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la Ley 39/2015).

Por todo ello, concluimos que **se han vulnerado los derechos de la persona en situación de dependencia**. En concreto:

- El **derecho a una buena administración**, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea)
- El **derecho subjetivo** al reconocimiento de situación de **dependencia y acceso al sistema público de servicios y prestaciones** económicas en los términos y plazos establecidos.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las administraciones de atender las peticiones de esta institución, ante la reiteración de la falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021. Esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **SUGERIMOS** que, dado que se ha excedido ampliamente el plazo máximo establecido para la resolución de la solicitud de nuevas preferencias que la persona interesada realizó el 11/10/2023, proceda a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, resolviendo sobre su derecho a la prestación económica y servicio solicitado.
4. **RECOMENDAMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en [www.elsindic.com/actuaciones](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana