

"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 CIERRE

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 QUEDAT, 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, en el que 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

Tras lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 202500958, el 01/07/2025](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda los siguientes pronunciamientos:

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.

Nuevamente, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda remitió la preceptiva respuesta a dicha Resolución habiendo transcurrido ampliamente el plazo de que disponía, registrando su entrada el 04/09/2025, más de dos meses después. Debemos recordar una vez más que las administraciones investigadas tienen la obligación de responder a los requerimientos del Síndic en los plazos indicados para ello, constituyendo una falta de colaboración el incumplimiento de los mismos, según el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges.

En su respuesta, la Administración informaba que, si bien el 13/06/2025 había emitido Resolución respecto de la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio, continuaba sin resolver la solicitud relativa al servicio de centro de día.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 01/07/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona titular de la queja, que tendrá que seguir esperando para poder acceder al servicio de centro de día solicitado el 11/10/2023, hace casi 2 años.

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.

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.

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

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana