

"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 2501121
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA. Incidencia en pagos.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 12/03/2025, ha sido la demora en resolver las nuevas preferencias solicitadas el 30/03/2023 en las que se demandaba el cambio de recurso de prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio (PVSAD) a cuidados no profesionales (CNP) con vinculación laboral y teleasistencia con fecha 30/3/2023.

A mayor abundamiento, la interesada causó baja con la empresa de SAD el 30/11/2023 pero la Conselleria no extinguió la PVSAD hasta el 14/10/2024. Por tanto, estuvo percibiendo la PVSAD desde 01/12/2023 a 31/05/2024 sin corresponderle.

Con posterioridad ya no había percibido ningún tipo de ingresos como consecuencia de su condición de persona dependiente.

El 07/01/2025 se remitió por parte de los servicios sociales solicitud de urgencia por haberse visto afectados por la DANA (la promotora de la queja, hija de la titular, refiere que su padre y su hermano fallecieron el 29-O). Sin embargo, hasta la fecha no se había resuelto el nuevo PIA concediéndole la prestación económica por cuidados en el entorno familiar solicitada.

A fin de contrastar lo que se exponía en la queja, solicitamos con fecha 18/03/2025, a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación de los derechos de la persona titular, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

El informe de la Conselleria, que tuvo entrada en esta institución con fecha 23/05/2025, y por lo tanto, del fuera del plazo establecido, exponía en resumen que aún no se había resuelto el Programa Individual de Atención (PIA) que debía concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.

No obstante, mencionaba la Orden de servicio 1/2024 de esta Dirección General se había 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 el suyo, se han visto afectados por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) iniciada en la Comunitat Valenciana el 29 de octubre de 2024.

Por lo que se refiere a las cantidades percibidas que no le correspondían, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda manifestaba en su informe que se había iniciado expediente de pagos indebidos que próximamente le sería comunicado a la interesada.

Dicha información fue trasladada al objeto de que se pudiesen efectuar alegaciones; trámite que se realizó señalando que hasta la fecha no había recibido contestación alguna por parte de la Conselleria.

En consecuencia, en nuestra [Resolución de consideraciones de fecha 0/07/2025](#), además de otras recomendaciones, sugeríamos a la Conselleria que procediera de manera urgente a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención de la interesada y que dicha Resolución incluyera los efectos retroactivos correspondientes.

Así mismo, recomendábamos que se promoviera una acción coordinada entre las diferentes unidades de la Conselleria de forma que el expediente de cobros indebidos se incoara de forma simultánea o con posterioridad a la emisión de las órdenes de pago de la prestación solicitada a fin de no agravar más la situación económica de la interesada.

A pesar del tiempo transcurrido, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no ha informado al respecto de la aceptación o rechazo de nuestras consideraciones.

Puestos en contacto con la persona responsable de la queja a través de la Oficina de atención ciudadana de esta institución, esta nos ha informado de que ya había recibido la resolución PIA y había cobrado los atrasos y la mensualidad.

Hacía hincapié así mismo en que la Conselleria no había actuado con la diligencia esperada, especialmente tratándose de personas que se habían visto dramáticamente afectadas por la DANA del 29 de octubre/24.

Debemos indicar, además, que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, no ha colaborado con esta institución dando respuestas a los requerimientos efectuados, en el plazo establecido, lo que pone de manifiesto su falta de colaboración en la tramitación de esta queja de conformidad con el art. 39.1. a y b de la Ley 2/2021 que rige el funcionamiento de 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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana