

"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 2501283

Materia Servicios sociales

Asunto Dependencia. Demora PIA

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 26/03/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501283. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver el programa Individual de Atención (PIA).

La persona, tras presentar solicitud de reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas el 09/11/2023, obtuvo resolución de grado 1 el 18/12/2023.

Apenas 9 meses después, el 02/08/2024, solicitó revisión de grado, que fue resuelta por la Conselleria el 07/02/2025, asignándole el grado 3.

Sin embargo, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda únicamente resolvió del programa individual de atención el servicio de teleasistencia avanzada – servicio que no se pudo iniciar debido a la enfermedad que padece–, sin emitir Resolución respecto a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.

Posteriormente, el 07/02/2025 presentó nuevas preferencias en Programa Individual de Atención, solicitando el servicio de atención residencial, sin haber percibido cuantía alguna derivada del expediente de dependencia iniciado hace casi 2 años.

Por ello, el 28/04/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos enviara un informe sobre este asunto en el plazo de un mes y, tras solicitar ampliación de plazo, confirmaba no haber resuelto el expediente, indicando que «la resolución del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas».

La respuesta recibida omitía informar respecto de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar solicitada desde el inicio del expediente, el 09/11/2023, así como la actualización en su cuantía derivada del incremento de grado 1 a grado 3, mencionando únicamente el servicio de atención residencial en su informe.

Tras lo actuado emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202501283, el 21/07/2025](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda los siguientes pronunciamientos:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** que, dado que se ha excedido ampliamente el plazo máximo establecido para la resolución del Programa Individual de Atención solicitado, y estando pendiente la revisión del mismo proceda a emitir y notificar, con carácter urgente, la correspondiente Resolución de revisión del PIA, resolviendo sobre su derecho a la prestación económica solicitada.
3. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.
4. **RECOMENDAMOS** que, atendiendo a las demoras producidas en el expediente, resuelva a la mayor brevedad posible las nuevas preferencias en el Programa Individual de Atención por las cuales se solicita el servicio de atención residencial.

La preceptiva respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a esta Resolución ha sido emitida habiendo excedido el plazo de que disponía para ello, lo cual es considerado falta de colaboración con esta institución tal y como dicta el art. 39.1.b) de la Ley 2/2021 del Síndic de Greuges.

En su respuesta, la Administración autonómica manifestaba:

Respecto al **RECORDATORIO de la obligación legal** de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la normativa reguladora del correspondiente procedimiento y de adoptar cuantas medidas fueran necesarias para eliminar toda anomalía en la tramitación de los expedientes, esta Vicepresidencia primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda debe destacar que el actual volumen de procedimientos que se encuentran en tramitación dificulta la resolución de los mismos dentro del plazo establecido.

En cuanto a la **RECOMENDACIÓN** de resolver el PIA y a la **SUGERENCIA** se comunica que la resolución del PIA de prestación económica se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

Respecto a la última **RECOMENDACIÓN** como ya se indicó y según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 2 de agosto de 2024 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 por resolución de 7 de febrero de 2025, aún no se ha resuelto la revisión del Programa Individual de Atención (PIA) que debe concederle el servicio de atención residencial para atender su situación de dependencia.

Figura como nueva preferencia el **servicio de atención residencial**, petición que fue presentada con fecha 7 de febrero de 2025. De esta petición le informamos que por parte de la unidad administrativa competente se está analizando la priorización de centros solicitados y 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.

Al respecto de la respuesta emitida resulta conveniente recordar el contenido del artículo 35 de la Ley 2/2021 de 26 de marzo, del Síndic de Greuges que dispone en sus apartados 1 y 2:

Artículo 35. Obligación de responder.

1. En todos los casos, los sujetos investigados vendrán obligados a responder por escrito al síndic o a la síndica de Greuges, en un plazo no superior a un mes, que se computará de conformidad con las previsiones de la normativa estatal sobre procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
2. **Las respuestas habrán de manifestar, de forma inequívoca, el posicionamiento de los sujetos investigados respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en las resoluciones. Si se manifestara su aceptación, se harán constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. La no aceptación habrá de ser motivada.**

En consecuencia, no podemos considerar que la Administración haya dado cumplimiento a la obligación que le impone el artículo 35 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges y que, actuando según lo establecido por este precepto, haya expuesto de forma inequívoca su posicionamiento respecto de las recomendaciones que le fueron formuladas por esta institución en la resolución de referencia.

En este caso particular, la ausencia de resolución expresa por parte de la Conselleria coloca a la persona interesada en una situación de indefensión material, al impedirle el ejercicio efectivo de los derechos que le reconoce la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, especialmente en lo relativo al acceso a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

A ello, además, se suma el hecho de que no ha recibido ninguno de los apoyos que, por su condición de persona en situación de dependencia le corresponden, a pesar del tiempo transcurrido y de tener reconocido el grado 3. Todo ello un incumplimiento de las obligaciones de la Administración en cuanto a la garantía de los derechos subjetivos derivados del reconocimiento del grado de dependencia.

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 21/07/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona titular de la queja, quien tendrá que seguir esperando el reconocimiento del derecho a su programa individual de atención y, con ello, el acceso a las prestaciones y recursos solicitados.

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

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana