

"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

Queixa 2501318

Matèria Serveis socials

Assumpte Dependència. Demora revisió PIA

RESOLUCIÓ DE TANCAMENT

El 28/03/2025 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa 2501318. La persona interessada, de 93 anys, presentava una queixa per la falta de resposta de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda davant de la sol·licitud de noves preferències formulada fa més d'un any.

La persona en situació de dependència estava percebent la prestació per a cures en l'entorn familiar i suport a cuidadors no professionals i, el 18/12/2023, va sol·licitar:

- Revisió del grau de dependència.
- Noves preferències en el programa individual d'atenció (PIA), en què optava pel servici d'ajuda a domicili.

Tot i que l'Administració havia concedit un grau 3 de dependència el dia 11/03/2024, no havia resolt la sol·licitud de noves preferències i tampoc havia actualitzat l'import de la prestació per a cures en l'entorn familiar i suport a cuidadors no professionals al grau reconegut.

Per això, el 10/04/2025 sol·licitarem a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda que, en el termini d'un mes, ens enviara un informe sobre este assumpte. Com que havia transcorregut àmpliament el termini sense que s'hi haguera sol·licitat ampliació, vam emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa 202501318, el 29/05/2025](#), en la qual efectuàvem a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda els pronunciaments següents:

1. **RECORDEM EL DEURE LEGAL** de les administracions d'atendre les peticions d'esta institució. Davant de la reiterada falta de col·laboració amb el Síndic en este o en altres expedients, i atés el contingut de l'article 39.4 de la Llei 2/2021, esta actitud es farà constar en les resolucions que posen fi al procediment, així com en els informes anuals, especials i extraordinaris que emeta el Síndic de Greuges i, en este cas, s'indicarà també la identitat de les persones responsables.
2. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de resoldre i notificar dins del termini corresponent, d'acord amb el procediment legalment establert.
3. **RECOMANEM** que, de manera urgent, emeta la resolució respecte de les noves preferències PIA sol·licitades.
4. **SUGGERIM** que emeta, igualment, resolució de PIA en què es reconega l'increment en la quantia de la prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar derivada de l'augment a grau 3 de dependència, amb efectes des de juny de 2024 i fins a la resolució de la nova prestació, de conformitat amb el que s'establix en el Decret 62/2017.

El 30/05/2025 registràrem l'informe inicial sol·licitat en la Resolució d'inici d'investigació de data 10/04/2025, en el qual la Conselleria indicava, en resum:

- Que no havia resolt la sol·licitud de noves preferències PIA presentades el 18/12/2023.
- Tampoc havia acomodat la quantia de la prestació per a cures en l'entorn familiar i suport a cuidadors no professionals al grau 3 reconegut el dia 11/03/2024.
- La persona havia presentat, novament, sol·licitud de noves preferències el 04/04/2025, i sol·licitava el servei d'atenció residencial, que tampoc havia sigut resolt.
- No concretava cap data prevista de resolució de cap de les prestacions ni els servicis sol·licitats.

El 10/07/2025 va tindre entrada la preceptiva resposta de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda a la nostra Resolució de consideracions, en què es manifestava expressament que:

Pel que fa a la **RECOMANACIÓ** que de manera urgent emeta les noves preferències PIA sol·licitades el 4 d'abril de 2025, en les quals la persona dependent ha sol·licitat un servei d'atenció residencial, l'informem que per part de la unitat administrativa competent és treballa en esta nova preferència, analitzant la prioritització de centres sol·licitats i quan existisca una plaça disponible que s'ajuste a la mateixa és posarà en el seu coneixement, a fi d'assignar-li esta plaça en el seu Programa Individual d'Atenció. (PIA).

Quant al **SUGGERIMENT** que s'actualitze la prestació per a cures en l'entorn familiar i suport a cuidadors no professionals que te reconeguda, indicar que per resolució d'1 de juliol de 2025, s'ha resolt la revisió del Programa Individual d'Atenció modificant la quantia d'esta prestació al Grau reconegut, 455,40 euros i data d'efectes d'11 de març de 2024

En atenció al que hem exposat, **ACORDEM EL TANCAMENT DEL PRESENT EXPEDIENT DE QUEIXA** i la notificació d'esta resolució a totes les parts.

No obstant això i atés el temps transcorregut des de la revisió de grau (18/12/2023), es recorda a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda l'obligació legal de dictar resolució expressa i notificar-la dins del termini màxim establert en la norma reguladora del corresponent procediment.

A més, s'informa la persona en situació de dependència que, si transcorreguts sis mesos des que el 04/04/2025 va sol·licitar el servei d'atenció residencial, no obtinguera resolució expressa per part de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda, pot dirigir-se novament a esta institució, si ho desitja, i formular la queixa corresponent.

Ángel Luna González

Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana