

"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 2501563
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Revisión PIA. Demora

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 15/04/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501563, en el que se nos detallaban los siguientes hechos:

- La interesada solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 18/10/2023 y se le asignó un Grado 1 el 29/05/2024.
- El 31/05/2024 se aprueba su Programa Individual de Atención (PIA) aunque únicamente con el servicio de teleasistencia avanzada. Posteriormente, el 04/06/2024, se aprobaba un segundo PIA con la prestación económica vinculada al servicio de atención domiciliaria, con un importe de 300 euros/mes.
- El 16/09/2024 manifiesta un cambio de preferencias apostando por una prestación económica para cuidados en el entorno familiar. Sin embargo, habían transcurrido siete meses en el momento de presentar esta queja y no se había resuelto su solicitud.

Por ello, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de Alicante que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El Ayuntamiento nos comunicó lo siguiente:

Consta solicitud de nuevas preferencias de la interesada presentada en registro el 16/09/24 y grabada en su expediente con fecha 17/09/24.

El informe social técnico por cambio de preferencias se ha cerrado y se ha dado traslado a la Conselleria con fecha 16/05/25.

Por su parte, la Conselleria informó:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 17 de septiembre de 2024 presentó una solicitud instando al reconocimiento de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales en lugar de la prestación económica vinculada al servicio de atención domiciliaria que tiene reconocida pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

En este sentido se comunica que la resolución de revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

Si durante la fase de instrucción se aprecia la necesidad de subsanar o aportar un

documento adicional, nos pondremos en contacto inmediatamente con esta persona por el medio más eficaz, para así agilizar al máximo este trámite.

Dimos traslado de ambos informes a la persona promotora por si estimaba oportuno realizar alguna alegación, cuestión que no realizó.

Remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501563, de 07/07/2025](#), con estas consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
3. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para cumplir la legislación aplicable.
4. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, atendiendo la preferencia solicitada, y contemplando los efectos retroactivos correspondientes.

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

1. **RECOMENDAMOS** que no demore la remisión de los informes preceptivos a la Conselleria, evitando retrasos en la asignación de nuevos recursos o servicios a las personas en situación de dependencia.

El Ayuntamiento nos respondió en plazo aceptando la recomendación, pero la Conselleria, agotado el plazo máximo dado para responder, no había remitido informe ni respuesta alguna a esta institución, recibiendo un informe de aceptación el 04/09/2025, fuera de plazo. En dicho informe se nos comunicó que “por resolución de 24 de julio de 2025 se ha resuelto la revisión del PIA, concediendo una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales por importe de 180 euros y reconociendo efectos retroactivos desde el 17 de marzo de 2025”.

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