

"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 2502098
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

La persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 28/05/2025, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, de 92 años de edad, en fecha 21/02/2023 presentó una solicitud para la revisión de su situación de dependencia, mediante resolución de 30/05/2023 le reconocieron un Grado 3 (anteriormente tenía reconocido un Grado 2); no obstante, no se había resuelto su programa individual de atención, una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio, adecuándolo al nuevo grado reconocido.

Del mismo modo, se nos informaba que el 08/05/2023, la persona interesada presentó una solicitud instando al reconocimiento de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar, de la que tampoco había recibido una resolución.

La presente queja es reiteración de la número 2403558, que se cerró el 25/02/2025 sin que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda hubiese emitido resolución, de ningún programa individual de atención (en adelante PIA).

Por ello, el 05/06/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos remitiera un informe sobre este asunto, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

En fecha 21/07/2025, recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en el que nos comunicaba lo siguiente:

Según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 8 de mayo de 2023, 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 vinculada al servicio de ayuda a domicilio 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.

La resolución de revisión del Programa Individual de Atención por revisión de grado y/o cambio de recurso se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia.

Con respecto a la fecha en que se resolverá el PIA se comunica que está previsto que este resuelta en el próximo trimestre de 2025, siempre que el expediente este completo.

En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para

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

Dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud del informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 06/06/2025; no obstante, el Síndic de Greuges no lo recibió hasta el 21/07/2025, fuera de plazo.

La demora en remitir la oportuna respuesta, por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

El Síndic emitió una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2502098, de 18/08/2025](#), en la que sugeríamos principalmente a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que procediera a emitir la resolución de nuevo programa individual de atención de la persona interesada, y que en la misma se incluyeran los efectos retroactivos correspondientes.

La Conselleria, en su respuesta a nuestra resolución de consideraciones, nos comunicaban lo siguiente:

(...)

Sobre la SUGERENCIA de que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del nuevo programa individual de atención, de la persona interesada, se informa que se ha resuelto revisión del Programa Individual de Atención (PIA) en fecha 1 de septiembre de 2025, donde se le reconoce el derecho a una Prestación Económica Para Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores no Profesionales de acuerdo con el Grado 3 por importe de 455,40 euros y efectos desde el 1 de septiembre de 2025. A tal fin se deja sin efectos PIA de la interesada donde se reconocía una Prestación Económica Vinculada al servicio de Ayuda a Domicilio correspondiente a un Grado 2 en fecha 31 de agosto de 2025. Esta última prestación consultada la aplicación informática, ha sido abonada hasta el mes de agosto de 2025 por un importe de 465 euros.

Por último y respecto a la SUGERENCIA que en la Resolución de revisión del PIA se incluyan los efectos retroactivos correspondientes, si se considera que existe alguna cantidad pendiente de reconocimiento derivada de la atención que (...) ha recibido previamente, la vía adecuada para que la interesada pueda reclamarla es la presentación de una solicitud de derechos económicos pendientes.

En este caso pueden informarse de la documentación a presentar en la correspondiente nota informativa publicada en la sección «dependencia» de la página web de esta Conselleria (<https://inclusio.gva.es/es/web/dependencia/derechos-economicos-pendientes>) o bien dirigirse a los Servicios Sociales de su Ayuntamiento o zona de cobertura donde les indicarán, igualmente, los trámites a realizar.

Podemos constatar que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha aceptado las consideraciones efectuadas, ya que ha resuelto el PIA de la persona promotora de la queja.

No obstante, quisiéramos informar a la persona interesada de que, si no estuviera de acuerdo con los efectos retroactivos reconocidos por la Conselleria en la resolución de su PIA, y si lo considera oportuno, puede presentar una solicitud de derechos económicos pendientes reclamándolos.

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, en este expediente, de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda con esta institución, conforme a lo establecido en el artículo 39.1 a) de la Ley 2/2021, ya citada.

Por último, recordamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda la obligación de dictar resolución expresa, notificarla y proceder a su pago en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento que, en este caso, son 6 meses.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana