

"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 2502158
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora reactivación expediente.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituía la demora en la resolución de la solicitud de reactivación del expediente de dependencia de la hija de la interesada.

Del escrito de queja y de la documentación remitida a esta institución se extraía que la persona en situación de dependencia tenía reconocida la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar, por Resolución PIA de 17/01/2019. No obstante, según manifestó su madre en el escrito de queja, "tuvo un brote psicótico y renunció a la dependencia". Por ello, en septiembre de 2023 solicitaron la reactivación del expediente.

El 16/06/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria expuso, en resumen, que, según constaba en el expediente, con fecha 20 de noviembre de 2018 se le reconoció un GRADO 1 de dependencia, con fecha 11 de enero de 2019 se resolvió el Programa Individual de Atención (PIA), reconociéndole el derecho a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y, con fecha 25 de julio de 2023, se emitió resolución de renuncia al Programa Individual de Atención (PIA) de prestación económica para cuidados en el entorno familiar que tenía reconocido.

La Conselleria señaló que, posteriormente, con fecha 11 de septiembre de 2023, presentó una solicitud de reactivación de la situación de dependencia, pero que aún no se había resuelto la revisión del Programa Individual de Atención (PIA) de acuerdo a su solicitud de preferencias (prestación económica para cuidados en el entorno familiar). En este sentido se indicaba que la resolución de revisión del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones y, sin haberlas recibido, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2502158, de 12/09/2025](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda los siguientes pronunciamientos:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud de nuevas preferencias (11/09/2023) y atendiendo a que la persona en situación de dependencia no tiene reconocido en la actualidad servicio o prestación alguna,

proceda de manera urgente a emitir y notificarle la correspondiente Resolución de revisión del PIA.

3. **SUGERIMOS** que la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

La preceptiva respuesta de la Conselleria tuvo entrada en esta institución el 22/10/2025. En ella, la Conselleria manifestó que ya se ha resuelto la revisión del Programa Individual de Atención.

Expresamente indicó que:

(...) con fecha 1 de octubre de 2025, se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención en la que se le reconoce el derecho a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales con una cuantía mensual de 180 euros y fecha de efectos desde el día 12 de junio de 2024, lo que supone el derecho al cobro de unos atrasos de 2.814,00 euros.

En este sentido, se informa que en las bases de datos de esta Conselleria consta, con fecha de 16 de octubre de 2025 una orden de pago en concepto de atrasos de 2.814,00 euros y una orden de pago mensual por importe de 180 euros sin que, a fecha de elaboración de este informe, tengamos conocimiento de que se haya producido ninguna incidencia o devolución.

No obstante, al revisar el expediente se ha detectado que, debido a un error administrativo, la fecha de efectos reconocida es incorrecta, debiendo ser anterior a la reconocida, por lo que el departamento competente está revisando el expediente, para subsanarlo de oficio, realizando una corrección de errores que será comunicada a la interesada y en la que se aumentará la cantidad reconocida en concepto de atrasos.

En atención a lo expuesto, dado que la cuestión que nos fue planteada ha quedado solucionada, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

No obstante, de un lado, se recuerda a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento y, de otro, se informa expresamente a la persona interesada de que, si en el plazo de 3 meses no hubiese recibido la cantidad de atrasos que se le adeuda por el error cometido por la Administración, puede volver a dirigirse a esta institución para que abramos un nuevo expediente de queja.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana