

"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** 2502281  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora PIA

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 09/06/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502281. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la entonces Conselleria competente en materia de dependencia –Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda– en resolver el expediente de dependencia.

La persona en situación de dependencia en grado 1, reconocido desde el 02/06/2023, percibía la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, pero en fecha 09/01/2024 solicitó nuevas preferencias en el programa individual de atención, para poder acceder al servicio de ayuda a domicilio.

Posteriormente, ante el agravamiento de su estado de salud, el 05/11/2024 solicitó revisión de grado, que fue resuelto por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 23/06/2025, concediéndole un grado 3 de dependencia.

A pesar del tiempo transcurrido, en el momento de presentación de la queja la Conselleria no había procedido a actualizar el importe de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales al grado 3 ni tampoco había resuelto las nuevas preferencias solicitadas –servicio de ayuda a domicilio–.

Por ello, el 19/06/2025 nos dirigimos a ambas Administraciones competentes, el Ayuntamiento de la Vall d'Uixó y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda para que, en el plazo de un mes, nos informaran sobre este asunto.

Los servicios sociales municipales, cuyo informe registramos el 04/07/2025, informaban, en resumen, que:

- La persona se encontraba en lista de espera para ser beneficiaria del servicio de ayuda a domicilio.
- El programa individual de atención se encontraba pendiente de resolver por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, una vez reconocido el grado 3 de dependencia.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda solicitó ampliación de plazo, remitiéndonos su informe el 14/08/2025. En él, manifestaba, en resumen, que todavía no había

resuelto la revisión del programa individual de atención, debido al elevado número de procedimientos, sin poder concretar una fecha aproximada de resolución.

Nuevamente dimos traslado a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna si bien posteriormente presentó escrito indicando estar recibiendo el servicio de ayuda a domicilio municipal para aseo personal.

Tras lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202502281, el 23/10/2025](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda los siguientes pronunciamientos:

**RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.

**RECOMENDAMOS** dado que se ha excedido ampliamente el plazo máximo establecido, proceda a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, resolviendo sobre su derecho al recurso solicitado acorde al grado reconocido.

**SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

Registramos la preceptiva respuesta de la Conselleria a nuestra Resolución de consideraciones a la Administración el 03/12/2025, en la que indicaba haber resuelto, con fecha 01/09/2025, la solicitud de nuevas preferencias presentada el 09/01/2024, concediéndole con ello el servicio de ayuda a domicilio con una intensidad de 56 horas/mes –tal y como corresponde al grado 3–.

Sin embargo, en cuanto a la actualización del importe de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales expresamente conforme al grado 3 reconocido, que la persona debería haber percibido hasta la fecha de concesión del servicio de ayuda a domicilio en septiembre de 2025, indicaba la Administración:

Por otro lado, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido resolución de revisión del PIA sobre los efectos retroactivos que le pudieran corresponder relativos a la actualización de la cuantía de la **prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales** que tenía reconocida para el grado 1 y que no se actualizó al Grado 3 que tiene reconocido en resolución con fecha 23 de junio de 2025

En este sentido, se informa que **dicha resolución de revisión del PIA se encuentra pendiente de resolver por parte del departamento competente**, que resolverá, si procede, según orden cronológico de expedientes completos, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 23/10/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, quien, a pesar de

haber recibido resolución respecto del servicio de ayuda a domicilio solicitado, deberá seguir esperando que la Administración resuelva la actualización de los importes que, según el grado 3, debería haber estado percibiendo relativos a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales hasta el 01/09/2025.

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](http://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, y la notificación de esta resolución a todas las partes declarando la vulneración por parte de la Conselleria del derecho a acceder a las prestaciones que, por su condición de dependencia, le son reconocidos legalmente a la persona interesada.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana