

"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 2502651
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 08/07/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502651, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito, se recogía la queja por la demora en resolver el Programa de Atención Individual (PIA) para la concesión de un nuevo servicio o prestación. Señalaba que el 20/06/2022 se presentó la solicitud de reconocimiento de grado de dependencia, solicitando la compatibilidad de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales con la prestación vinculada al Servicio de promoción, habiendo concedido la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales el 06/10/2023, y estando pendiente la concesión de la prestación vinculada al Servicio de promoción.

Por ello, el 10/07/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

Transcurrido dicho plazo, no recibimos la información solicitada, y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda tampoco solicitó la ampliación de plazos prevista en el artículo 31.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

El 21/08/2025 dictamos resolución en la que se formulaban a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda las siguientes consideraciones:

RECORDAMOS EL DEBER LEGAL de facilitar al Síndic de Greuges el acceso a los expedientes, los datos, los informes y cuanta documentación les sea solicitada para el esclarecimiento de los hechos sobre los que se está indagando, de acuerdo con lo previsto en el artículo 37 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

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

SUGERIMOS que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del Programa Individual de Atención de la persona titular, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación vinculada al Servicio de Promoción.

RECOMENDAMOS que la Resolución del Programa Individual de Atención incluya los efectos retroactivos correspondientes.

En la citada resolución recordamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda la obligación de «enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta».

El 04/09/2025 recibimos informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en respuesta al requerimiento de información inicial, y en el que, en resumen, exponía que la resolución de ampliación del Programa Individual de Atención (PIA) se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente. En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de ampliación del PIA en plazo, indicó que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación. Dado el plazo transcurrido desde que presentó su solicitud, la intención de la Conselleria es emitir la resolución de ampliación del PIA antes del transcurso del segundo semestre del año 2025, siempre y cuando el expediente esté completo.

Posteriormente, el 23/09/2025 recibimos nuevo informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en respuesta a la resolución de consideraciones, en el que, en resumen, exponía:

- Respecto al RECORDATORIO de la obligación legal de facilitar a esa institución el acceso a los expedientes los datos, los informes y cuanta información nos sea solicitada para el esclarecimiento de los hechos sobre los que se está indagando, es voluntad de esta Conselleria atender sus peticiones, así como remitir en plazo un informe detallado de todos los hechos que motivan la apertura de un procedimiento de queja ante esa Institución.
- En cuanto al RECORDATORIO de la obligación legal de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la normativa reguladora del correspondiente procedimiento y de adoptar cuantas medidas fueran necesarias para eliminar toda anomalía en la tramitación de los expedientes, esta Vicepresidencia primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda debe destacar que el actual volumen de procedimientos que se encuentran en tramitación dificulta la resolución de los mismos dentro del plazo establecido.
- Se acepta la RECOMENDACIÓN de revisar y evaluar el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de los expedientes de dependencia.
- En cuanto a las SUGERENCIAS indicar que se resolverá el PIA y se reconocerán los efectos retroactivos que correspondan de conformidad con la normativa vigente. La resolución de ampliación del Programa Individual de Atención (PIA) se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

Esta institución insiste en que incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene para con la ciudadanía constituyen un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora,

la inactividad de la Administración o la falta de respuesta reiteradas a sus necesidades más básicas de atención y cuidados no hace sino incrementar el sufrimiento y dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente las personas dependientes y sus familias. La privación de los servicios y prestaciones a que tienen derecho las personas dependientes, además de impedirles el pleno disfrute de tales derechos, afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

Llegados a este punto se hace evidente que, desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 21/08/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja

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.

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, así como la inclusión de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en la relación de administraciones no colaboradoras por no facilitar en el plazo previsto legalmente la información solicitada, de acuerdo con lo previsto en el artículo 39.1 a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana