



"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** 2503199

**Materia** Servicios sociales

**Asunto** Dependencia. Demora tramitación.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

La persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 19/08/2025, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, en fecha 26/01/2023, presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia, siéndole reconocido un grado 3, mediante resolución de fecha 30/11/2023. No obstante, no se había resuelto su programa individual de atención (en adelante PIA).

Por ello, el 09/09/2025 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.

La Conselleria en su informe, nos comunicaba lo siguiente:

Consultado el expediente a nombre de (...), consta en el mismo que en fecha 25 de abril de 2024 se dictó resolución por el órgano competente, por la que se aprobó el Programa Individual de Atención (PIA) y se reconoció una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio a la interesada de acuerdo con el Grado 3 que tenía reconocido. En la resolución se informaba que la prestación económica tendría efectos desde el día en que la interesada acreditara el inicio del servicio de Ayuda a Domicilio, quedando en todo caso condicionada al cumplimiento de determinados requisitos establecidos en la misma.

No obstante, en fecha 28 de octubre de 2024, con anterioridad a la contratación del servicio de ayuda a domicilio por parte de la persona interesada, se produjo un cambio de preferencia respecto al recurso de dependencia que la interesada deseaba recibir, instando en ese momento una Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar.

En fecha 1 de octubre de 2025 se ha emitido resolución de revocación del PIA por el que se reconocía la prestación vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio por cambio de preferencia por un recurso distinto, con anterioridad a la contratación del citado servicio.

En relación con la resolución de la solicitud donde se instaba el reconocimiento de una Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar, indicar que se realizará 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 según la normativa vigente, no siendo posible indicar una fecha de resolución debido a la existencia de diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.



En cuanto a las causas de la demora en emitir la resolución del PIA de la persona dependiente, se comunica que se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

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

El Síndic emitió una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2503199, de 03/11/2025](#), en la que sugeríamos a la Conselleria que procediera a emitir la correspondiente resolución del 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 nos comunicaron que en fecha 23/10/2025, se había resuelto la revisión del PIA de la persona interesada, en la que se reconocía el derecho a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, con fecha de efectos desde el día 29/04/2025. Del mismo modo nos informaban que el 17/11/2025 constaba una orden de pago de atrasos y de pago mensual.

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

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA**, y la notificación de esta resolución a todas las partes.

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