

"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 2503238
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 22/08/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503238, en el que se manifestaba que la interesada, persona con una situación de dependencia reconocida, tenía asignado un Programa Individual de Atención (PIA) desde el 13/04/2021 con un Servicio de Atención Domiciliaria en grado 2. Tras su agravamiento, solicitó revisión de grado y el 04/06/2024 se le fijó un grado 3 de dependencia. Posteriormente, el 01/10/2024, se aprobó un PIA con el mismo servicio (SAD) pero adecuado a su nuevo grado, con 56 horas de atención mensual.

Sin embargo, previamente, el 11/07/2024, la interesada había remitido ya una solicitud de nuevas preferencias pues deseaba una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y no había obtenido respuesta a dicha petición transcurridos más de 13 meses.

Solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos remitiera un informe sobre este asunto.

En su respuesta, recibida tras concederle una ampliación del plazo para responder, la Conselleria nos comunicó lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de D.^a (...), con fecha 11 de julio de 2024, presentó una solicitud de nuevas preferencias instando al reconocimiento de una prestación económica de cuidados en el entorno familiar en lugar del servicio de ayuda a domicilio que tenía reconocido; pero a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

En este sentido se comunica que la resolución de revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de revisión de su Programa de Atención Individual en plazo, cabe indicar que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud, se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla, ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Trasladamos dicha información a la persona promotora por si deseaba realizar alegaciones al respecto.

Posteriormente, remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2503238, de 24/10/2025](#) y sugerimos que procediera de manera urgente a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, resolviendo sobre el derecho de la interesada al nuevo recurso solicitado (Prestación económica de apoyo a cuidador no profesional) con fecha 11/07/2024; y que dicha Resolución incluyera los efectos retroactivos correspondientes desde los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud.

En su respuesta, la Conselleria nos comunicó que aún no se había emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

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 24/10/2025. 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.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha colaborado con esta institución dando respuestas a los requerimientos efectuados, pero ha incumplido nuestras principales consideraciones pues la persona interesada continúa sin ver atendida su solicitud de nuevas preferencias en su expediente de dependencia habiendo transcurrido más de 16 meses.

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

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana