

"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 2503462
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 10/09/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503462. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver su solicitud de nuevas preferencias respecto del Programa Individual de Atención, presentada el 02/05/2024.

La persona en situación de dependencia, con un grado 2 reconocido, recibió resolución Programa Individual de Atención el 30/11/2023 en la que se le concedía la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio. Posteriormente, en mayo de 2024 presentó nuevas preferencias en el programa individual de atención para acceder a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar en lugar de la que venía percibiendo. Sin embargo, a fecha de presentación de la queja, habiendo transcurrido más de un año, no ha obtenido respuesta

Por ello, el 22/09/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto y, tras solicitar ampliación de plazo, registramos la respuesta de la Administración el 27/10/2025. En su informe, la Conselleria indicaba que, efectivamente, todavía no había resuelto las nuevas preferencias y que no podía concretar una fecha aproximada de resolución, debido al gran número de procedimientos en tramitación.

Tras lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202503462, el 01/12/2025](#) y cuya recepción nos consta por la Conselleria el 02/12/2025. En ella, efectuamos a la Administración los siguientes pronunciamientos:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** que, dado que se ha excedido ampliamente el plazo máximo establecido para la resolución de la solicitud de nuevas preferencias que la persona interesada realizó el 02/05/2024, proceda a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, resolviendo sobre su derecho a la prestación económica solicitada.
3. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución del programa individual de atención incluya los efectos retroactivos correspondientes

Registramos la preceptiva respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia el 19/01/2026, habiendo transcurrido ampliamente el plazo de que disponía. Según el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando trascurrido el plazo de un mes no se facilite la información o la

documentación solicitada. Esta actitud permite al Síndic adoptar una serie de medidas para evidenciar esa mala praxis e intentar reconducir dicha situación. En todo caso, y en cumplimiento del art. 35. 3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39, se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía

En su respuesta, la Administración indicaba haber resuelto el programa individual de atención el 01/12/2025, reconociendo a la persona el derecho a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales y fecha de efectos desde el día 03/11/2024.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes, dejando constancia de la falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda conforme a lo establecido en el artículo 39.1. b de la Ley 2/2021, ya citada.

Además, dado el tiempo transcurrido desde la solicitud (02/05/2024), recordamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia la obligación legal de dictar resolución expresa y notificarla dentro del plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana