

"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 2503679
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Revisión PIA. Incidencia prestaciones

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 25/09/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503679, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se nos relataban los siguientes hechos:

- La persona interesada solicitó la revisión de su situación de dependencia el 08/03/2023, pues tenía un grado 2 y su estado de salud se había agravado. Tenía reconocido un Programa Individual de Atención (PIA) con una prestación económica vinculada al servicio de ayuda domiciliaria (PEVSAD), acorde al grado 2, desde el 01/03/2023.
- La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda resolvió su nuevo grado de dependencia, un grado 3, el 17/10/2023. Sin embargo, no se había resuelto el nuevo PIA acorde con dicho grado.
- Ante la demora en resolver el nuevo PIA, la interesada llegó a solicitar nuevas preferencias, un servicio de atención residencial, pero cuando el 03/02/2025 le ofrecen el acceso a una plaza residencial decide no aceptarla manifestando que desea continuar viviendo en su casa y ser atendida allí con el servicio de ayuda a domicilio.
- Sin embargo, desde febrero de 2025, cuando rechazó en plazo y formalmente la plaza residencial, la Conselleria dejó de abonarle la PEVSAD, a pesar de que en ningún momento había rescindido el contrato con la empresa y ha seguido pagando dichos servicios.
- Ante la suspensión de la prestación económica vinculada al SAD, el 13/02/2025 volvió a solicitarla, pidiendo que se le reconociera de nuevo su derecho y acorde al grado 3 alcanzado, y que se atendieran los efectos retroactivos correspondientes.
- Ha reclamado y puesto en conocimiento de la Conselleria esta situación, pero no recibe respuesta.
- La interesada firmó un nuevo contrato con la empresa del SAD, acorde al grado 3, el 11/07/2024, y lo remitió a la Conselleria el 16/07/2024, acreditando el gasto mensual de 840 euros, importe que está costeando sin la ayuda de la administración.

Solicitamos información a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y nos comunicó lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de D.^a(...), con fecha 8 de marzo de 2023 presentó una solicitud de revisión de la situación de dependencia, en resolución de 17 de

octubre de 2023 se le reconoció un GRADO 3 de dependencia y con fecha 3 de febrero de 2025 se resolvió la revisión de su Programa Individual de Atención, reconociéndole el derecho al Servicio de Atención Residencial. Sobre esta resolución constan en el expediente una diligencia de aceptación del servicio con fecha 3 de febrero de 2025 y una comunicación con fecha 6 de febrero de 2025 de baja voluntaria y renuncia a la plaza concedida el 3 de febrero de 2025.

Como consecuencia de esta resolución de reconocimiento del Servicio de Atención Residencial, con fecha 3 de febrero de 2025 y de forma automática al tratarse de dos recursos incompatibles, se produce la baja de la prestación económica vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio que la interesada tenía reconocida acorde al grado 2 desde el 1 de marzo de 2023 y sobre la que aún no se había resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) en lo relativo a la actualización del importe de esta prestación, adecuándolo al nuevo grado 3 reconocido. Hay que añadir que con fecha 13 de febrero de 2025 consta una solicitud de nuevas preferencias en la cual ha vuelto a ser solicitada esta prestación económica vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio.

En este sentido, se informa que, a fecha de emisión de este informe, esta revisión del PIA dirigida a reconocer los efectos retroactivos relacionados con esta prestación económica vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio se encuentra pendiente de resolver por parte del departamento competente, que resolverá según orden cronológico de expedientes completos, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con los interesados por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta revisión, 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.

Sin embargo, en sus alegaciones, la interesada insistía en que en ningún momento se aceptó la propuesta PIA con el Servicio de Atención Residencial por lo que no debía haberse dado de baja la prestación económica vinculada al SAD. Renunció a dicha Propuesta en tiempo y forma por lo que estima que debería de haber continuado recibiendo la prestación y la Conselleria debía de haber aprobado un nuevo PIA adecuando dicha prestación (PEVSAD) al grado 3 reconocido en octubre de 2023.

La actuación de la Conselleria había provocado la suspensión de la prestación, debiendo abonar el coste del SAD a su cargo desde entonces.

Por tanto, el 01/12/2025 solicitamos a la entonces Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un nuevo informe. En su respuesta, se mantenía lo informado en el primer informe y se nos comunicó que la administración resolverá, si procede, la solicitud de nuevas preferencias presentada con fecha 13 de febrero de 2025 por orden de cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

Remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2503679, de 15/01/2026](#) y sugerimos que procediera de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, atendiendo la preferencia solicitada, y contemplando los efectos retroactivos correspondientes dado el nuevo grado alcanzado.

En la respuesta a la Resolución de consideraciones se nos informó de que, con fecha 30 de enero de 2026, se ha emitido resolución de revisión de su Programa Individual de Atención, reconociéndole el derecho a una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio, con una cuantía mensual en función de su grado de dependencia reconocido de 840,00 euros. Recordando que esta prestación económica tendrá efectos desde el día en que la persona interesada acredite que empieza a recibir el servicio de ayuda a domicilio, quedando en todo caso condicionada a la vinculación de esta a las empresas prestadoras de Servicios de Ayuda a Domicilio (SAD) que se encuentren debidamente acreditadas para la prestación de dicho servicio y cuenten con la correspondiente autorización administrativa para su funcionamiento.

Por tanto, estimamos que se han aceptado las consideraciones planteadas y que, en breve, se hará efectivo el PIA aprobado.

Si en el transcurso de 3 meses no regularizase el abono de la prestación aprobada, la persona interesada podrá dirigirse, si lo desea, de nuevo a esta institución y retomáramos la investigación.

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