



"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 2503840

Materia Servicios sociales

Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 08/10/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503840. En él, la persona interesada presentaba una queja por queja por la falta de resolución de la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y del Servicio de Teleasistencia.

De la documentación aportada a esta institución se extraía que tiene reconocida una situación de dependencia en grado 3 (Resolución de 02/05/2025).

Por ello, el 24/10/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos envíara un informe sobre este asunto.

En su informe, la Administración expuso, sustancialmente, que, con fecha 30 de mayo de 2024, presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia instando al reconocimiento de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales y el acceso al servicio de teleasistencia y que, con fecha 5 de noviembre de 2025, se había resuelto su Programa Individual de Atención (PIA) en el que se le reconocía el derecho a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales con una cuantía mensual de 455,40 euros y fecha de efectos desde el día 1 de diciembre de 2024; sin embargo todavía no se había emitido resolución sobre el segundo recurso solicitado, el Servicio de Teleasistencia.

El informe señalaba expresamente que el motivo de que no esté resuelto el PIA en la actualidad es por la falta de terminales móviles disponibles y que no es posible establecer la previsión de fecha en que se resolverá, puesto que depende de la rotación de las terminales (tasa de reposición) y de las solicitudes pendientes de fechas previas. Se indicaba también que existe la posibilidad de que, si la persona dependiente aceptara, sí que le podrían resolver el servicio en la modalidad fija, de la que se dispone de más terminales.

Por otro lado, en relación con la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, señaló que, con fecha de 16 de diciembre de 2025, constaba una orden de pago en concepto de atrasos y una orden de pago mensual por importe de 455,40 euros sin que tuviesen conocimiento de que se hubiese producido ninguna incidencia o devolución.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que o ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución de Consideraciones.



2 Conclusiones de la investigación

Tras todo lo actuado, se extrae que la Administración autonómica competente ha incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

En relación con el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas:

- No se ha emitido la Resolución PIA según las preferencias expresadas por la persona en situación de dependencia, pues desde el registro de la solicitud inicial (el 30/05/2024) la Conselleria tan solo ha emitido Resolución PIA sobre uno de los recursos solicitados en ella (prestación económica para cuidados en el entorno familiar), cuando debía haber emitido directamente Resolución sobre los dos recursos solicitados.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses, contados desde el día siguiente a la fecha de la solicitud, para resolver sobre el derecho al servicio de teleasistencia solicitado.

En relación con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- Se ha incumplido la obligatoriedad de los términos y plazos establecidos en las leyes.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona en situación de dependencia. En concreto:

- El derecho a una buena administración, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea).
- El derecho subjetivo al reconocimiento de situación de dependencia y acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.



- 2. SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el inicio del expediente de dependencia (solicitud de 30/05/2024) emita y notifique la resolución PIA sobre el derecho de la persona en situación de dependencia al servicio de teleasistencia solicitado.
- 3. SUGERIMOS** que, de conformidad con lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017, la resolución PIA incluya los efectos retroactivos que pudiesen corresponder.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a 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.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana