

"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 CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituía, inicialmente, 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 la persona tiene reconocida una situación de dependencia en grado 3 (Resolución de 02/05/2025).

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

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.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones y, transcurrido el plazo sin que las hubiese realizado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2503840, de 21/01/2026](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia los siguientes pronunciamientos:

- 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.

La preceptiva respuesta de la Conselleria tuvo entrada en esta institución dentro del plazo establecido y, en ella, la Administración manifestó que se resolverá el PIA de la persona dependiente, si procede, y se reconocerán los efectos retroactivos que pudieran corresponder de acuerdo con la normativa vigente.

Tal y como se indicó en el anterior informe, la Conselleria reiteró que esta solicitud consta en carga de trabajo en la modalidad móvil, y que se resolverá, salvo incidencia no prevista, en el momento en que existan terminales móviles disponibles.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Administración autonómica competente no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 21/01/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

Esta institución insiste en que incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene para con la ciudadanía constituyen un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora, la inactividad de la Administración o la falta de respuesta reiteradas a sus necesidades más básicas de atención y cuidados no hace sino incrementar el sufrimiento y dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente las personas dependientes y sus familias. La privación de los servicios y prestaciones a que tienen derecho las personas dependientes, además de impedirles el pleno disfrute de tales derechos, afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

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.

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