

"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 2600205
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

La persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 15/01/2026, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, de 95 años, en fecha 10/10/2024 presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando una prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio.

Del mismo modo se nos comunicaba que seguía percibiendo el importe de la prestación vinculada a los servicios de prevención y promoción que tenía reconocida, a pesar de haberse dado de baja y comunicarlo a la Administración autonómica competente.

Por último, se nos comunicaba que no se había resuelto su solicitud de nuevas preferencias instando una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio.

Por ello, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que nos remitiera un informe sobre este asunto, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

Tras solicitar una ampliación de plazo, recibimos el informe de la citada Conselleria, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...) presentó nuevas preferencias el 10 de octubre de 2024, solicitando prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio, en lugar de la prestación económica vinculada al servicio de prevención y promoción, que a fecha de elaboración de este informe no ha sido resuelta.

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

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de ampliación del PIA 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.

Respecto a la baja de la prestación vinculada al servicio de prevención y promoción, con fecha 9 de febrero de 2026 se ha dado traslado de la propuesta de resolución de extinción

del PIA por el que se concedía esta prestación, momento en el que se ha dado de baja la prestación.

Dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja e insistir en la falta de respuesta efectiva a su solicitud, lo que supone que «nuestra madre, de 95 años, presenta limitación deambulatoria y dispone de ingresos que resultan insuficientes para hacer frente a los gastos mensuales (luz, agua, gas, entre otros), debido a que la Conselleria todavía no ha abonado las cantidades adeudadas correspondientes al servicio prestado por la empresa. A día de hoy, seguimos sin haber percibido cantidad alguna, ni correspondiente al Grado I ni a periodos anteriores».

El Síndic emitió una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2600205, de 29/04/2026](#), en la que sugeríamos principalmente a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que procediera a emitir la correspondiente resolución del nuevo programa individual de atención de la persona interesada, y que en la misma se incluyeran los efectos retroactivos correspondientes.

La Conselleria, en su respuesta a nuestra resolución de consideraciones, nos comunicó lo siguiente:

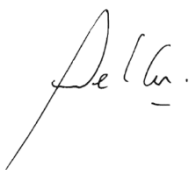
Según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 1 de abril de 2026 se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) en el que se le reconoce el derecho a una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio con una cuantía mensual de 465 euros.

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 la misma 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. En este sentido, se informa que la persona interesada ya ha aportado, con efectos desde el día 9 de marzo de 2026, copia del contrato de SAD

Podemos constatar que se ha resuelto el PIA reconociendo, a la persona interesada, una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio.

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

Recordamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento que, en este caso, son 6 meses.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana