

"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 2600226
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 16/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600226, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular de 86 años.

En el escrito se recogía la queja por la demora en la resolución del programa individual de atención correspondiente a la solicitud de nuevas preferencias presentada el 24/07/2025, en el que instaba el reconocimiento del servicio de teleasistencia.

Señala la persona titular que el citado servicio se ha solicitado anteriormente en otras ocasiones, pero hasta el momento no se le ha reconocido, siendo un servicio muy importante para su estabilidad.

Por ello, el 29/01/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto, plazo que ampliamos un mes mediante resolución de fecha 24/02/2026, a petición de la Conselleria.

En el informe remitido por la Conselleria, ésta exponía, en resumen, que:

- Con fecha 24 de julio de 2025 presentó una solicitud de nuevas preferencias, instando al reconocimiento de un servicio de teleasistencia avanzada, complementario a la prestación que tiene reconocida; pero a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.
- La resolución de ampliación del Programa Individual de Atención (PIA) se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.
- En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de ampliación del programa individual de atención 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.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada reiteraba la necesidad urgente del servicio.

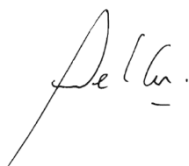
El 20/04/2026 dictamos [resolución de consideraciones](#) en la que, entre otros pronunciamientos, sugerimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que procediera de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente al servicio de teleasistencia.

En la citada resolución recordamos a la Conselleria la obligación de «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».

En el informe remitido por la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia ésta exponía, en resumen, que con fecha 22 de abril de 2026, se ha emitido la resolución por la que se concede el acceso al servicio de teleasistencia avanzada. Una vez se ha concedido la teleasistencia a una persona, la unidad administrativa competente da traslado de ello a la empresa contratada por esta Conselleria para la prestación del servicio y es dicha empresa la que, a la mayor brevedad posible, se pone en contacto con las personas interesadas para instalar el terminal en su domicilio y dar de alta el servicio.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia se ha resuelto la revisión del Programa Individualizado de Atención de la persona titular, si bien es necesario señalar que dicha resolución se ha producido sobrepasado el plazo legal previsto para resolver este tipo de solicitudes, por lo que se ha producido una vulneración de los derechos de la persona titular, en situación de dependencia.

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