

"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** 2600490  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora PIA.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 26/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600490. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución aprobatoria del derecho al servicio de teleasistencia, solicitado el 07/02/2025.

En concreto, en el escrito de queja se señalaba que el 07/02/2025 había presentado la solicitud inicial de dependencia en la que había solicitado, además de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar (que ya le había sido reconocida), el servicio de teleasistencia y, como decimos, no había recibido resolución respecto de este último recurso.

Por ello, el 30/01/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria expuso que por resolución de 28 de mayo de 2025 se había resuelto su solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia, reconociéndole GRADO 2 y que, por Resolución de 6 de junio de 2025, se le había aprobado el Programa Individual de Atención por el que se le concedió la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales por importe de 315,90 euros mensuales.

Por lo que se refiere al servicio de teleasistencia, la Conselleria manifestó expresamente que:

En cuanto a la ampliación del PIA, concediendo el servicio de teleasistencia, se comunica que la resolución de ampliación 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.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución.

### 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 07/02/2025) 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.

El incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene con la ciudadanía constituye 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 y 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.

El acceso a los recursos y prestaciones vinculadas al sistema de atención a la dependencia está orientado a «la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, en un marco de efectiva igualdad de oportunidades» con el objetivo de, entre otros, «proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida». Por el contrario, la privación de estos ya sea por la presunta inactividad o mala actuación de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

### 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 07/02/2025) 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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana