

"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 2600551
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituía la demora en la tramitación y la resolución de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia formulada el 03/12/2024, en la que se instaba al reconocimiento de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y el servicio de teleasistencia.

En el escrito de queja se señalaba que la persona estaba a punto de cumplir 93 años y que, transcurridos 14 meses desde que presentó la solicitud, nadie había contactado con ellos.

Por ello, el 12/02/2026 solicitamos a las Administraciones con competencias en la tramitación del expediente (el Ayuntamiento de Valencia y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia) que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento de Valencia hizo constar que constaba citación de la persona para la valoración el 03/03/2026.

Por lo que se refiere al informe de la Conselleria, en él se manifestó que, aunque ya se le había reconocido un GRADO 1 de dependencia en resolución de 10 de marzo de 2026, aún no se había resuelto el Programa Individual de Atención (PIA) que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.

En este sentido se comunicaba que la resolución del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas y que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

Ambos informes fueron trasladados a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones y, sin haberlas recibido, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2600551, de 05/05/2026](#), en la que efectuamos a las Administraciones investigadas los siguientes pronunciamientos:

AL AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA:

1. **SUGERIMOS** que continúe con la implementación de medidas que le permitan realizar las valoraciones de las personas en situación de dependencia en los tiempos que permitan el cumplimiento de los plazos establecidos en el Decreto 62/2017 y acabar con la lista de espera para valoraciones.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para eliminar la anomalía en la tramitación de los expedientes.
2. **SUGERIMOS** que emita y notifique la resolución aprobatoria del PIA para atender a la situación de dependencia en grado 1 que fue reconocida a la madre del autor de la queja, por Resolución de 10/03/2026.
3. **SUGERIMOS** que la resolución de revisión del PIA incluya los efectos retroactivos que pudiesen corresponder a la persona en situación de dependencia.

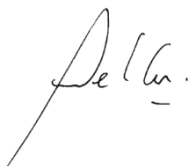
Ambas Administraciones han remitido la preceptiva respuesta a esta institución dentro del plazo establecido. El Ayuntamiento aceptó expresamente la sugerencia formulada desde esta institución e informó de que se están desarrollando actuaciones orientadas a reducir la lista de espera existente para la realización de valoraciones.

Por su parte, la Conselleria nos indicó que:

por resolución de 24 de marzo de 2026 se ha resuelto la aprobación del Programa Individual de Atención, concediéndole prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, por importe de 239,40 euros por constar en el expediente justificación del contrato laboral del cuidador, reconociendo efectos desde el 4 de junio de 2025. Asimismo, por resolución de 1 de abril de 2026 se ha concedido el servicio de teleasistencia avanzada.

En atención a lo expuesto, dado que se ha solucionado la cuestión que nos fue planteada, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

No obstante, dado el tiempo transcurrido entre la fecha de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia (03/12/2024) y la resolución de grado (10/03/2026), así como las resoluciones por las que se otorgó a la persona en situación de dependencia el derecho a los recursos solicitados (PIA de 24/03/2026 y 01/04/2026), se recuerda a las Administraciones investigadas la obligación de dictar resolución expresa y notificarla dentro del plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana