

"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 2601286
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA. Nuevas preferencias

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 11/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601286, en el que se nos precisan los siguientes hechos:

- El interesado, de 94 años, solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 09/08/2024, mostrando su preferencia por el servicio de teleasistencia y un Servicio de Atención Domiciliaria (SAD).
- El 02/05/2025 se le reconoció un Grado 2 de dependencia.
- El 30/05/2025 se le asignó el Servicio de Teleasistencia, pero no el SAD.
- Después de esperar 16 meses sin ver aprobado el PIA con el SAD solicitado, el 03/12/2025 solicitó Nuevas Preferencias en el PIA, apostando por una Prestación Económica Vinculada al SAD (PEV SAD).
- Finalmente, y dado que su estado de salud se ha venido agravando, el 09/03/2026 solicitó una revisión del grado de dependencia.
- Por tanto, han transcurrido más de 19 meses desde que el interesado solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia y todavía no se le ha facilitado ningún servicio o prestación (aparte de la teleasistencia) para una mejor atención y cuidado de su estado.

Por ello, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre la grave demora en aprobar la Resolución PIA completa.

En su respuesta, recibida el 27/04/2026, la Conselleria, tras confirmar los hechos descritos, nos comunica los siguiente:

(...) En este sentido se comunica que la resolución del 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.

Asimismo, constando en su expediente de dependencia como primera preferencia el Servicio de Ayuda a Domicilio, cabe informar que la gestión de dicho servicio público corresponde a los Servicios Sociales Generales del Ayuntamiento donde está empadronada la persona titular del expediente y su concesión está sujeta a la posibilidad de atender nuevos usuarios por parte de la entidad local.

No obstante, cabe la alternativa de que la persona interesada, si así lo desea, opte por una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio mediante la presentación de una nueva solicitud de preferencias, todo ello de acuerdo con lo dispuesto en 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.

Si se opta por una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio será el beneficiario de la prestación quien contratará el servicio con la empresa acreditada elegida. Esta prestación es nominativa y la recibe directamente la persona dependiente que será quien efectuará el pago a la empresa; si bien para recibirla deberá acreditar que al menos recibe el número de horas mínimo establecido en su PIA mediante el contrato suscrito con la empresa acreditada. En la página web de esta Conselleria se recogen las características básicas de esta prestación (<https://breu.gva.es/b/5LLe-l-JF>); además la persona titular del expediente también puede dirigirse a los servicios sociales de su ayuntamiento o zona de cobertura donde le pueden ampliar esta información y orientar en su caso de forma más concreta.

Ante esta respuesta, y dado que la Conselleria parecía ignorar la solicitud de nuevas preferencias del 03/12/2025 (PVSAD), le solicitamos un nuevo informe, comunicándonos que:

En resolución de 2 de mayo de 2025 se le reconoció un GRADO 2 de dependencia, en resolución con fecha 30 de mayo de 2025 se le reconoció el servicio de teleasistencia; pero antes de que se emitiera resolución sobre el segundo recurso solicitado, el servicio de ayuda a domicilio, con fecha de registro 3 de diciembre de 2025, aunque incorporada al expediente el 30 de abril de 2026, la persona dependiente presentó una solicitud de nuevas preferencias en la que instaba al reconocimiento una prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio sobre la que, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución correspondiente.

En este sentido, se comunica que la resolución del Programa Individual de Atención (PIA) se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, con toda la documentación necesaria para su resolución. A este respecto, se informa que consta en el expediente documentación relacionada con esta solicitud que ha sido aportada por la persona interesada con fecha 6 de mayo de 2026 y que está siendo revisada por el departamento competente para poder resolver sobre esta solicitud.

En cuanto a los efectos retroactivos, una vez se haya aprobado el PIA en el que se reconoce el derecho a recibir la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio y conste acreditación de que se ha comenzado a recibir el servicio, si se considera que existe alguna cantidad pendiente de reconocimiento derivada de la atención que D. (...) ha recibido previamente, la vía adecuada para poder reclamarla es la presentación de una solicitud de derechos económicos pendientes.

Si este fuera el caso, pueden informarse de la documentación a presentar en la correspondiente nota informativa publicada en la sección «dependencia» de la página web de esta Conselleria (<https://breu.gva.es/b/Hz-W>) o bien dirigirse a los Servicios Sociales de su Ayuntamiento o zona de cobertura donde les indicarán, igualmente, los trámites a realizar.

En sus alegaciones, la persona interesada insistió en la grave demora de la administración en atender su situación de dependencia.

2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

Respecto al **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:**

- Se ha incumplido el plazo de seis meses para resolver la aprobación del PIA desde la solicitud de la persona interesada, habiendo transcurrido 22 meses desde la solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia.

Respecto a la **Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:**

- Se ha incumplido el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento para resolver y notificar dicha resolución.

Toda la ciudadanía tiene derecho a que las Administraciones públicas traten sus asuntos en un plazo razonable y a gozar de servicios públicos de calidad (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 incumplimiento de estas obligaciones aumenta la incertidumbre que genera la falta de resolución. Además, amplía, aún más si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias. La persona dependiente lo es en un grado 2 y requiere de la prestación económica vinculada al servicio de atención domiciliaria que ha solicitado. La demora en resolver conllevará que la interesada haya de iniciar, como indica la Conselleria, tras la aprobación del PIA reclamado, un nuevo procedimiento para que se le reconozcan los derechos económicos pendientes.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

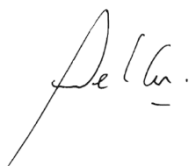
A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
3. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para cumplir la legislación aplicable.

4. **SUGERIMOS** que proceda de inmediato a emitir la correspondiente Resolución del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a una prestación económica vinculada al SAD acorde al grado 2 reconocido.
5. **SUGERIMOS** que inicie de oficio el procedimiento de restitución de los derechos económicos pendientes.
6. **SUGERIMOS** que proceda a aprobar la Resolución de grado, una vez disponga de la valoración, y adecúe rápidamente el PIA si esto fuera procedente.

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.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana