

"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 CIERRE

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 solicitado.
- Después de esperar 16 meses sin ver aprobado el PIA con el SAD, 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 había venido agravando, el 09/03/2026 solicitó una revisión del grado de dependencia.
- Por tanto, habían transcurrido más de 19 meses desde que el interesado solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia y todavía no se le había 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.

Remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2601286, de 19/06/2026](#) y 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.
- Inicie de oficio el procedimiento de restitución de los derechos económicos pendientes.
- Proceda a aprobar la Resolución de grado, una vez disponga de la valoración, y adecúe rápidamente el PIA si esto fuera procedente.

Finalmente, en su respuesta, la Conselleria comunicó

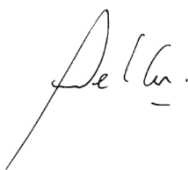
En cuanto a la primera y segunda SUGERENCIA indicar que por resolución de 11 de junio de 2026 se ha resuelto aprobar el Programa Individual de Atención, concediéndole una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio, por importe de 465,00 euros, reconociendo efectos desde el 9 de marzo de 2026.

Se acepta la tercera SUGERENCIA, se aprobará la resolución de revisión de grado y si procede se adecuará el PIA una vez se disponga de la valoración.

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia ha colaborado con esta institución dando respuestas a los requerimientos efectuados, ha aceptado parcialmente nuestras sugerencias, pero ha dejado sin resolver otras.

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

Transcurridos 3 meses desde el cierre de este expediente, si la persona interesada no ve resuelto su expediente de dependencia, podrá dirigirse de nuevo a esta institución y retomáramos la queja respecto a las solicitudes no atendidas.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana