

"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 2601408
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora reconocimiento grado y PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 18/03/2026, ha sido la demora de la Administración en resolver la solicitud de reconocimiento del grado de dependencia que la persona titular de la queja presentó en fecha 30/10/2024.

A fin de contrastar lo que se exponía en la queja, solicitamos con fecha 26/03/2026 a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación de los derechos de la persona titular, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

El informe de la Conselleria indicaba, en resumen, que por resolución de 4 de mayo de 2026 se había resuelto su solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia, reconociéndole GRADO 1, pero aún no se había resuelto el Programa Individual de Atención (PIA) que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.

Trasladamos dicho informe a la persona autora de la queja por si desea presentar alegaciones, pero no ha presentado ninguna.

En consecuencia, en nuestra [Resolución de consideraciones de fecha 17/06/2026](#), además de otras recomendaciones, sugeríamos a la Conselleria que procediera, sin más demora, a la resolución del programa de atención individual (PIA), y que la Resolución del PIA incluyera los efectos retroactivos que, en su caso, pudieran corresponderle.

Como respuesta a la mencionada Resolución de consideraciones, con fecha 20/07/2026 ha tenido entrada en la institución el preceptivo informe de la Conselleria, en el que se nos indicaba que por resolución de 8 de mayo de 2026 se ha resuelto parcialmente su Programa Individual de Atención (PIA), reconociéndole el derecho a una prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio; pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se había emitido resolución sobre su solicitud del servicio de teleasistencia avanzada.

Con respecto a la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio recientemente reconocida, la Conselleria indicaba que en la resolución en que se reconoce la prestación se indica que la prestación económica tendrá efectos desde el día en que la persona interesada acredite que empieza a disfrutar del servicio de Ayuda a Domicilio.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no se han realizado en su totalidad las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 17/06/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, totalmente, la satisfacción de los derechos reclamados por

la persona promotora de la queja pues aún no se ha resuelto lo referente a la teleasistencia avanzada.

La Teleasistencia Avanzada de la Comunitat Valenciana se puso en marcha con financiación procedente de los fondos europeos del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR).

En fecha 12/04/2025 la propia Conselleria indicaba en su web que esa financiación ya se había agotado pero que [asumirían íntegramente ese servicio «porque el ciudadano es lo primero»](#).

Sin embargo, las personas en situación de dependencia y que cumplen con los requisitos para recibir dicha prestación no la están recibiendo porque su asignación depende, como ha indicado la propia Conselleria en otras quejas, de la disponibilidad de terminales.

La finalización o agotamiento de una línea de financiación europea no debería suponer, por sí sola, la desaparición del derecho ni la paralización de los PIA, especialmente cuando la Administración ha manifestado que asumiría la continuidad del servicio con recursos propios. La teleasistencia avanzada sigue figurando como recurso del sistema de dependencia y continúa anunciándose como un derecho para personas dependientes que viven en domicilio y, en consecuencia, debería seguir prestándose.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros de les Corts Valencianes, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes, recordando a la Conselleria la obligación de dictar resolución expresa y notificarla dentro del plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento, que, en este caso, son 6 meses.

Así mismo, sugerimos a la persona promotora de la queja que, si en el transcurso de 3 meses no se ha dado respuesta a la solicitud del referido servicio de teleasistencia, podrá dirigirse a esta institución, si lo estima oportuno, y retomáramos la investigación sobre dicha cuestión.

Igualmente le indicamos que, si en tres meses a partir del cierre de esta queja la Conselleria no hubiera resuelto la teleasistencia avanzada en su PIA, puede dirigirse nuevamente a esta institución y formular nueva queja.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana