

"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 2601476
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 24/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601476, en el que se nos comunicaba que el 23/12/2021 el interesado solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia y se le reconoció un Grado 2 por Resolución de 24/10/2022, manifestando su preferencia por una prestación de apoyo a cuidador no profesional y un servicio de teleasistencia avanzada.

Por el agravamiento de su salud, ingresó en un centro residencial privado el 26/01/2023 y, posteriormente, el 20/02/2024 solicitó revisión de su grado de dependencia, a la vez que solicitaba nuevas preferencias, optando por una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial. El 23/05/2024 se aprobó la Resolución que le asignaba un Grado 3 de dependencia.

Sin embargo, desde que solicitó en diciembre de 2021 el reconocimiento de su situación de dependencia no se había aprobado PIA con algún servicio, prestación o recurso, a excepción del servicio de teleasistencia, en fecha 04/04/2023, que tuvieron que rechazar al haber ingresado ya en un centro residencial.

Tras efectuar diversas reclamaciones, la Conselleria competente le comunicó que su "intención es emitir la resolución del Programa Individual de Atención que debe concederle un nuevo servicio o prestación para atender su situación de dependencia dentro del segundo semestre del 2025, siempre y cuando el expediente esté completo". Esta respuesta se le remitió el 02/06/2025 y no se había cumplido en el momento de presentar esta queja.

Solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos remitiera un informe sobre este asunto.

En su respuesta, tras ampliar el plazo para su contestación, la Conselleria nos comunicó lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...) por resolución de 24 de octubre de 2022 se resolvió su solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia, reconociéndole GRADO 2. El Programa Individual de Atención que le concedía servicio de teleasistencia avanzada fue aprobado por resolución de 4 de abril de 2023.

Constando en el expediente contrato de admisión e ingreso en centro residencial de fecha 26 de enero de 2023, y siendo incompatible con la prestación para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que había solicitado, se le requirió para que presentara nuevas preferencias, indicándole la prestación vinculada al servicio de atención residencial, que presentó el 20 de febrero de 2024.

Solicitó revisión de su situación de dependencia el 20 de febrero de 2024, y por resolución de 23 de mayo de 2024, se le reconoció GRADO 3.

En fechas 10 de junio de 2025 y 26 de enero de 2026 se le ha requerido la presentación de documentación preceptiva y necesaria para resolver el Programa Individual de Atención, documentación que fue aportada el 31 de marzo de 2026, y que se encuentra, pendiente de verificar, en el departamento competente para su resolución.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud, se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla, ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

Trasladamos dicha información a la persona promotora por si deseaba realizar alegaciones, y tras insistir en el objeto de la presente queja, mostró su preocupación y contrariedad por el hecho de que tras más de 4 años la persona dependiente no había recibido prestación ni ayuda alguna. Ni se resolvió el expediente mientras necesitaba de una ayuda de apoyo a cuidador no profesional ni ahora que requiere, desde que ingresó en una residencia, ayuda para poder sufragar el coste de una plaza residencial.

Habían transcurrido más de 53 meses desde que se solicitó el reconocimiento de la situación de dependencia, estuvo más de 15 meses atendido por cuidador no profesional sin percibir prestación alguna, y habían transcurrido otros 40 meses desde que ingresó en un centro residencial costeándose una plaza privada mientras la administración no ha resuelto prestación alguna a su favor.

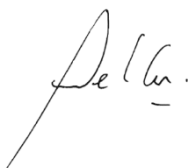
Remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2601476, de 27/05/2026](#) y en su respuesta se reiteró en lo dicho en el primer informe aunque ahora indicó que “en fechas 10 de junio de 2025, 26 de enero de 2026, y 11 de junio de 2026 se le ha requerido la presentación de documentación preceptiva y necesaria para resolver el Programa Individual de Atención, documentación que a fecha de elaboración de este informe no ha sido aportada”, a pesar de que ya había afirmado que se había aportado el 31/03/2026.

Por ello, solicitamos un nuevo informe a la Conselleria al respecto de esta cuestión de discrepancia y, en su respuesta, la Conselleria afirmó que “ (...) por resolución de 25 de junio de 2026 se ha aprobado el Programa Individual de Atención, concediéndole una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, por importe de 747,25 euros mensuales, cantidad acorde con su grado de dependencia, reconociendo efectos desde el 26 de enero de 2023”, es decir, desde la fecha de ingreso en el centro residencial.

Dimos traslado de este informe a la persona interesada y no ha realizado alegaciones.

Una vez aprobado el PIA solicitado, corresponde a la persona dependiente solicitar expresamente aquellos derechos económicos con efectos retroactivos que considere, en este caso procederían los correspondientes a los generados por el tiempo en que acredite que estuvo cuidado y atendido por un cuidador no profesional, en principio desde el 24/06/2022 (6 meses tras la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia) y hasta el 25/01/2023 (víspera del ingreso en la residencia).

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



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana