

"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 2601734
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 09/04/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601734, en el que se nos informaba de los siguientes hechos:

- La persona interesada solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 21/08/2024, manifestando su preferencia por una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y de apoyo a cuidador no profesional, y por un servicio de teleasistencia avanzada.
- Dadas las necesidades que debían de atender en su cuidado, el 25/09/2025 presentó una solicitud de nuevas preferencias, añadiendo una prestación económica para servicios de prevención y promoción.
- El 17/10/2025 se le asignó un Grado 1 de dependencia.
- El 18/11/2025 se le aprobó un PIA con una prestación económica para servicios de prevención y promoción, reconociéndole atrasos y por el importe que justificaba.
- Seguían sin aprobarse el resto de las preferencias, pues ni dispone del servicio de teleasistencia ni se le había recocado el derecho a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y de apoyo a cuidador no profesional, habiendo transcurrido más de 19 meses desde la solicitud en el momento de presentar la queja.

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, nos comunicó lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de D. (...), con fecha 21 de agosto de 2024 presentó una solicitud de reconocimiento de grado de dependencia y con fecha 25 de septiembre de 2025 una solicitud de nuevas preferencias en la que instaba al reconocimiento de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, de una prestación económica vinculada a los servicios de promoción y del servicio de teleasistencia avanzada; pero, a fecha de emisión de este informe, aunque se le ha reconocido un GRADO 1 de dependencia en resolución del 17 de octubre de 2025 y se ha resuelto con fecha 18 de noviembre de 2025 la concesión de una prestación económica vinculada a los servicios de promoción, aún no se ha emitido resolución sobre los otros dos recursos compatibles solicitados, la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y el servicio de teleasistencia avanzada.

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. Debiendo tenerse en cuenta, en el caso del servicio de teleasistencia avanzada, la disponibilidad de terminales. En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de ampliación del PIA en plazo, cabe indicar que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación. 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.

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

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 del **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:**
 - o Se ha incumplido el plazo de seis meses para resolver la aprobación del PIA desde la solicitud de la persona interesada.
- Respecto a la **Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:**
 - o 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. Han transcurrido 22 meses y continúa sin percibir la prestación de apoyo a cuidador no profesional y el servicio de teleasistencia.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

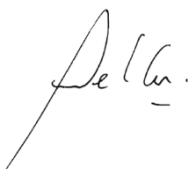
A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

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 manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales y el servicio de teleasistencia avanzada.
5. **SUGERIMOS** que la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes desde los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia.

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