

"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 CIERRE

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.

Posteriormente, remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2601734, de 16/06/2026](#) y sugerimos que procediera de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del programa individual de atención, que resolvería sobre el derecho de la persona dependiente a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales y sobre el servicio de teleasistencia avanzada; y que la Resolución PIA incluyera 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.

En su respuesta, la Conselleria nos comunicó que se había aprobado con fecha 3 de junio de 2026 el derecho a recibir una prestación económica para cuidados en el entorno familiar, pero aún no se había emitido resolución sobre el tercer recurso solicitado, el servicio de teleasistencia avanzada, y que

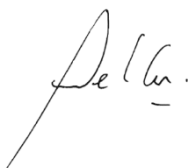
(...) La reciente resolución de 3 de junio de 2026 de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales reconoce el derecho a recibir una cuantía mensual de 180 euros y fecha de efectos desde el día 22 de febrero de 2025. Tras la aprobación de una resolución, se realizan diferentes gestiones contables y administrativas relacionadas con las fases de ordenación del gasto y de ordenación del pago –según lo dispuesto en la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones y su normativa de desarrollo– previas a la materialización del pago. En este sentido se informa que actualmente las unidades administrativas competentes están realizando dichas gestiones, por lo que el abono de esta prestación se iniciará a la mayor brevedad posible.

Tal y como se indicó en el anterior informe, 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.

Por tanto, se han aceptado parcialmente las consideraciones formuladas desde esta institución, faltando la concesión del servicio de teleasistencia

Si en el transcurso de 3 meses no se ha dado respuesta a la solicitud del referido servicio de teleasistencia, la persona interesada podrá dirigirse a esta institución, si lo estima oportuno, y retomaríamos la investigación sobre dicha cuestión.

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