

"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 2602026
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 23/04/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602026. La persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución a la solicitud de nuevas preferencias que presentó el 05/02/2025.

Del escrito de queja y de la documentación aportada a esta institución se extrae que el 16/07/2024 la persona interesada solicitó la valoración de su situación de dependencia y por resolución de 11/02/2025 le fue reconocido el grado 2. Con fecha 28/02/2025 se emite resolución PIA reconociendo la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

El 05/02/2025 presentó una solicitud de nuevas preferencias, optando por la prestación económica a cuidadores no profesionales que ya estaba recibiendo, más el servicio de teleasistencia (recursos que son compatibles entre sí conforme a la normativa vigente).

A fecha del presente escrito, continuaba sin obtener respuesta, a pesar de haber transcurrido 15 meses desde la solicitud.

Por ello, el 04/05/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 01/07/2026 recibimos, tras resolución de ampliación de plazo, el informe de la Conselleria, donde en resumen nos indicaba lo siguiente:

(...) Constan nuevas preferencias presentadas el 5 de febrero de 2025, en las que solicita el servicio de teleasistencia avanzada, pero, a fecha de elaboración de este informe. No se ha emitido resolución sobre el segundo recurso solicitado. En este sentido se comunica que la resolución de ampliación del Programa Individual de Atención, **si procede, se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas**, debiendo tenerse en cuenta en el caso del servicio de teleasistencia, la disponibilidad de terminales. 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 interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la interesada se ratifica en la queja realizada y refiere empeoramiento del estado de salud.

Por ello se emite Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2602026, de 24/07/2026 donde se realizan las siguientes consideraciones o pronunciamientos:

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 de revisión del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente al 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, en caso de que proceda.

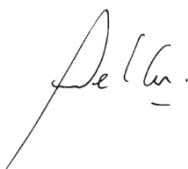
El 28/08/2026, recibimos el preceptivo informe donde de manera resumida la Conselleria nos informa que aceptan las recomendaciones emitidas por esta institución y nos indican que han resuelto el expediente objeto de queja. En concreto indicaban lo siguiente:

(...) Se acepta la RECOMENDACIÓN de revisar y evaluar el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de los expedientes de dependencia, y por lo que se refiere a las dotaciones presupuestarias necesarias, indicar que para el año 2026, hay consignados en la línea presupuestaria S0391 un total de 673.982.420 euros, lo que supone un 6 % más de lo consignado inicialmente para el año 2025 (incremento superior a 39 millones de euros); todo ello, sin perjuicio de su consideración como crédito ampliable según lo previsto en el artículo 25 del texto.

En cuanto a las SUGERENCIAS hay que indicar **que por resolución de 3 de agosto de 2026 se ha resuelto conceder el servicio de teleasistencia avanzada.**

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

No obstante, recordar a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento que, en este caso, era de 6 meses.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana