

"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** 2602719  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora PIA.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 28/05/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602719. La persona interesada presentaba una queja por demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en resolver el Programa Individual de Atención, tras solicitar reconocimiento de la situación de dependencia el 25/02/2025.

La persona interesada nos informó que con fecha 25/02/2025 solicitó reconocimiento de su situación de dependencia, optando dentro del catálogo de servicios por el recurso de Teleasistencia Avanzada. El 10/02/2026, la Conselleria emite Resolución reconociendo Grado 1, pero continúa sin resolver PIA.

Por ello, el 10/06/2026 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 (...) por resolución de 10 de febrero de 2026 se le reconoció GRADO 1, aprobándose el Programa Individual de Atención por resolución de 13 de febrero de 2026, concediéndole **prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales**, por importe de 180 euros mensuales con efectos desde el 26 de agosto de 2025.

Consta también **solicitado el servicio de teleasistencia avanzada**, pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento. 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**

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de revisión/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.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

## 2 Conclusiones de la investigación

El objeto del expediente de queja que nos ocupa es la demora de la Administración en resolver, de forma completa, el PIA de la persona titular de la queja dentro del plazo establecido.

De la documentación que obra en el expediente se desprende que la persona dependiente, el 05/02/2025 presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia optando dentro del catálogo de servicios por, la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y el servicio de teleasistencia avanzada, recursos compatibles entre sí. El 13/02/2026 se resuelve parcialmente el PIA reconociéndole la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, quedando pendiente el servicio de teleasistencia avanzada.

Transcurrido el plazo la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no sólo no ha resuelto totalmente el procedimiento, sino que no tiene una previsión temporal de cuando lo hará. A pesar del tiempo desde la presentación de la solicitud, **18 meses**, la Administración no sólo no ha resuelto el procedimiento, otorgando el servicio de teleasistencia avanzada solicitada por el titular, sino que además manifiesta en el escrito remitido a esta institución, la imposibilidad de prever una fecha para su resolución ya que debe «tenerse en cuenta en el caso del servicio de teleasistencia, la disponibilidad de terminales»

La Conselleria señaló en su informe que, la resolución de ampliación del programa individual de atención, si procede, se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, sin indicar la previsión temporal en la que se resolverá la solicitud que nos ocupa condicionando dicha resolución a la disponibilidad de terminales.

En cuanto a las causas que han impedido que se hubiese emitido la resolución de ampliación del PIA, nos comunicó que “la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación”.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

**En relación con el 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:**

- Se ha incumplido el plazo de 6 meses, contados desde el día siguiente a la fecha de la solicitud, para resolver sobre el derecho al servicio de teleasistencia avanzada solicitado.

**En relación con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:**

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- Se ha incumplido la obligatoriedad de los términos y plazos establecidos en las leyes.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona en situación de dependencia. En concreto:

- El derecho a una buena administración, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (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 derecho subjetivo al reconocimiento de situación de dependencia y acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.

El incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene con la ciudadanía constituye un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora y la falta de respuesta reiteradas a sus necesidades más básicas de atención y cuidados no hace sino incrementar el sufrimiento y dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente las personas dependientes y sus familias.

El acceso a los recursos y prestaciones vinculadas al sistema de atención a la dependencia está orientado a «la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, en un marco de efectiva igualdad de oportunidades» con el objetivo de, entre otros, «proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida». Por el contrario, la privación de estos ya sea por la presunta inactividad o mala actuación de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales

### 3 Consideraciones a la Administración

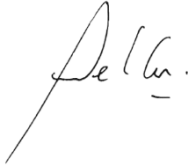
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES FAMILIA E INFANCIA:**

1. **RECORDAMOS EL DEBER 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 el servicio de teleasistencia avanzada solicitado el 25/02/2025.
5. **SUGERIMOS** que, de conformidad con lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017, la resolución PIA incluya los efectos retroactivos que pudiesen corresponder.

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).



Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana