

"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 2501644
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Incidencia en prestaciones

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 22/04/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501644. La persona interesada presentaba una queja por, según manifestaba, haber dejado de percibir los servicios y prestaciones correspondientes a su situación de dependencia.

Según la información aportada, la persona solicitó revisión del grado 1 de dependencia concedido el 12/04/2022, la cual fue resuelta por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 22/02/2023 concediéndole el grado 2. Desde entonces, afirmaba no percibir prestación ni recurso alguno.

Por ello, el 07/05/2025 solicitamos a ambas administraciones competentes, el Ayuntamiento de Elche y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

Registramos la entrada del informe del Ayuntamiento de Elche el 06/06/2025. En él, se hacía constar, en resumen, la siguiente información:

- La persona estuvo percibiendo inicialmente la prestación económica para cuidados en el entorno familiar hasta que solicitó el servicio de ayuda a domicilio.
- Posteriormente, el 15/09/2023, causó baja voluntaria de dicho servicio, quedando tan solo como beneficiaria del servicio de teleasistencia.
- Prácticamente un año después, el 06/08/2024, solicitó nuevamente la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, siendo esta la prestación pendiente de resolver por parte de la Administración autonómica.
- La valoración de nuevas preferencias en el Programa Individual de Atención en la que la interesada solicitaba la prestación económica para cuidados en el entorno familiar se ha demorado por parte del Ayuntamiento de Elche.

al existir discrepancia con el recurso solicitado por la dependiente y el criterio por parte del técnico responsable del expediente. Hasta esclarecer ciertas cuestiones y encontrar Cuidador No Profesional adecuado e idóneo, no se ha llevado a cabo la emisión de Informe Técnico favorable, lo que se produjo el pasado 13/03/2025.

(...) Hasta que ha sido viable la propuesta de un familiar cuidador, en este caso su sobrina, no ha podido emitirse informe técnico favorable.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada indicó haber solicitado la baja del SAD por la falta de adecuación del horario del servicio a sus necesidades.

El informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, cuya entrada registramos el 10/07/2025, indicaba igualmente la renuncia de la persona al servicio de ayuda a domicilio en septiembre de 2023 y la solicitud de nuevas preferencias en agosto de 2024, sobre la cual todavía no había emitido resolución, e indicando que esta se realiza por orden cronológico, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

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

2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

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 para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de nuevas preferencias de la persona interesada.

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 han 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 la situación de dependencia y el 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.

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 actuación o por la presunta inactividad 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, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **SUGERIMOS** que, dado que cuenta desde 13/03/2025 con el informe de idoneidad tanto de la persona cuidadora como de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales solicitada, proceda a emitir la correspondiente Resolución de las nuevas preferencias en el programa individual de atención.
3. **RECOMENDAMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes, si procede

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