

"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

Queixa 2503464

Matèria Serveis socials

Assumpte Dependència. Demora tramitació.

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

El 10/09/2025 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa 2503464.

En l'escrit se'ns informava que la persona interessada, en data 06/06/2024, va presentar una sol·licitud de revisió de la seua situació de dependència i el 18/07/2024 li van reconèixer un grau 3 (abans tenia reconegut un grau 2). De la mateixa manera, se'ns comunicava que el 10/06/2024 va presentar una sol·licitud de canvi de preferències en què instava una prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar i que no s'havia resolt.

Per això, el 29/09/2025 sol·licitarem a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda que, en el termini d'un mes, ens enviara un informe sobre este assumpte.

El 29/10/2025 vam rebre l'informe de la Conselleria, en què ens comunicava el següent:

Que segons consta en l'expedient a nom de (...), en data 18 de juliol de 2024 es va dictar resolució per la qual es reconeix a l'interessada una situació de dependència en Grau 3, encara que, a data d'elaboració d'aquest informe no s'ha emet el Programa Individual d'Atenció de l'interessada (PIA) resolguent la sol·licitud de noves preferències de data 10 de juny de 2024 en que s'instava una Prestació Econòmica per a Cures en l'entorn familiar.

En aquest sentit es comunica que la resolució de revisió del PIA es realitzarà per orde cronològic de presentació de sol·licituds completes, llevat que resulte d'aplicació el procediment d'urgència, garantint el reconeixement dels efectes retroactius que pogueren correspondre segons la normativa vigent.

No és possible establir una previsió temporal en què es resoldrà la revisió del PIA de l'interessada, a tal fi es comunica que existeixen diversos factors que poden alterar qualsevol estimació, com el gran nombre d'expedients en tramitació que en l'actualitat es gestionen en aquestes dependències administratives.

Vam traslladar esta informació a la persona interessada per si desitjava presentar al·legacions. No en va presentar cap.

2 Conclusions de la investigació

Després de totes actuacions dutes a terme, s'extrau que la Conselleria no ha resolt dins de termini la sol·licitud de noves preferències que la persona en situació de dependència va formular el 10/06/2024 ni ha adequat el PIA que tenia reconegut al nou grau concedit. En conseqüència, concloem que la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda ha incomplert, entre altres, els preceptes següents:

En relació amb el Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, pel qual s'establix el procediment per al reconeixement del grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de servicis i prestacions econòmiques:

- S'ha incomplert amb el termini de sis mesos per a resoldre la revisió del PIA des del registre de la sol·licitud de noves preferències.

En relació amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques:

- S'ha incomplert l'obligació de dictar resolució expressa i notificar-la en el termini màxim establert en la norma reguladora del procediment corresponent.
- S'ha incomplert l'obligatorietat dels termes i terminis establerts en les lleis.

Per tant, concloem que s'han vulnerat els drets de la persona en situació de dependència. En concret:

- El dret a una bona administració, segons el qual els ciutadans tenen dret que els seus assumptes es tramiten en un termini raonable (article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea).
- El dret subjectiu al reconeixement de la situació de dependència i l'accés al sistema públic de servicis i prestacions econòmiques en els termes i terminis establerts.

L'incompliment de les obligacions que l'Administració té envers la ciutadania constituïx un major perjudici, encara més si és possible, quan es tracta de persones en situació d'especial vulnerabilitat, entre les quals estan les persones dependents. La demora i la falta de resposta reiterades a les seues necessitats més bàsiques d'atenció i cures no fa sinó incrementar el patiment i les dificultats que han d'afrontar diàriament.

L'accés als recursos i les prestacions vinculats al sistema d'atenció a la dependència està orientat a «la consecució d'una millor qualitat de vida i autonomia personal, en un marc d'efectiva igualtat d'oportunitats» amb l'objectiu de, entre altres, «proporcionar un tracte digne en tots els àmbits de la seua vida». Per contra, la privació d'estos, siga per l'actuació o per la presumpta inactivitat de l'Administració, els impedeix el gaudi ple de tals drets i afecta directament el seu benestar i les seues necessitats vitals.

3 Consideracions a l'Administració

Per tot això, formulem les consideracions següents:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIS SOCIALS, IGUALTAT I VIVENDA:

1. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de dictar resolució expressa i notificar-la, en tots els procediments, d'acord amb el procediment legalment establert.
2. **SUGGERIM** que emeta i notifique, de manera urgent, la resolució del nou PIA de la persona interessada.
3. **SUGGERIM** que, de conformitat amb el que s'estableix en el Decret 62/2017, la Resolució PIA incloga els efectes retroactius corresponents.

Segons la llei que regula esta institució, les administracions a les quals van dirigides les nostres consideracions estan obligades a enviar-nos, en el termini màxim d'un mes, un informe on manifestaran si accepten estes consideracions. Si les accepten, hauran d'indicar les mesures que adoptaran per a complir-les. Si no les accepten, hauran de justificar la seua resposta.

Finalment, esta Resolució es notificarà a totes les parts i es publicarà en www.elsindic.com/va/actuacions.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana