

"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 2504524

Matèria Serveis socials

Assumpte Dependència. Demora revisió PIA.

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

El 21/11/2025 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa 2504524. La persona interessada manifestava una queixa per la falta de resolució de la sol·licitud de noves preferències, de data 28/08/2024, en què se sol·licitava el reconeixement de la prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar.

L'autora de la queixa va manifestar al personal de l'Oficina d'Atenció Ciutadana del Síndic que la persona en situació de dependència tenia concedit el servei d'ajuda a domicili, però que, com que no hi estava d'acord, va fer la sol·licitud de noves preferències que és l'objecte d'esta queixa i, des de llavors, no rep cap servei o prestació.

D'altra banda, ens va indicar que en la mateixa data (28/08/2024) va sol·licitar la revisió de la seua situació de dependència i que li havia sigut reconegut un grau 2 per Resolució de 26/03/2025.

Per això, sol·licitarem a la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància que, en el termini d'un mes, ens enviara un informe sobre este assumpte.

En el seu informe, la Conselleria va manifestar que, efectivament, en l'expedient constava la sol·licitud de data 28/08/2024, però que encara no s'havia resolt.

La Conselleria assenyalava que la demora era per l'elevat nombre de procediments de reconeixement o revisió de la situació de dependència en tramitació. Sobre la data en què es resoldrà esta sol·licitud, es comunica que, a causa de la gran quantitat de procediments en tramitació, no era possible indicar-la.

Vam traslladar esta informació a la persona interessada per si desitjava presentar al·legacions; tràmit que no ha dut a terme en el moment d'emetre la present resolució.

2 Conclusions de la investigació

Després de les actuacions efectuades concloem que, transcorregut el termini establert per a això, no s'ha resolt la sol·licitud de noves preferències que la persona en situació de dependència va realitzar

el 28/08/2024, en la qual instava el reconeixement de la prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar.

En conseqüència, concloem que l'administració autonòmica competent 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 serveis i prestacions econòmiques:

- S'ha incomplert amb el termini de sis mesos per a resoldre la revisió del PIA des de la sol·licitud de noves preferències de data 28/08/2024.

En relació amb la Llei 39/2015, 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 tot això, 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 a l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques en els termes i terminis establerts.

L'incompliment de les obligacions que l'Administració té amb la ciutadania constitueix 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 fan sinó incrementar el patiment i les dificultats que han d'afrontar diàriament.

L'accés als recursos i les prestacions vinculades 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, entre altres, de «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 impideix 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, FAMÍLIA I INFÀNCIA:

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, atés el temps transcorregut des que es va registrar la sol·licitud (el 28/08/2024) i que la persona en situació de dependència, amb un grau 2 reconegut, no rep cap servei o prestació, resolga la sol·licitud de noves preferències en què s'instava el reconeixement de la prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar.
3. **SUGGERIM** que, d'acord amb el que s'establix 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