

"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 2504964
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demoras

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 23/12/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504964. En él, la persona interesada manifestaba que el 26/05/2025 había solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia la revisión del grado de dependencia concedido y el cambio de cuidador.

También presentó en esa misma fecha escrito dirigido a la Conselleria, ya que la persona que estaba ejerciendo los cuidados no provenía del entorno familiar, sino que se trataba de una relación laboral, con contrato suscrito conforme a la legislación vigente y cuya copia se había facilitado a la Administración en su momento. Reclamaba, por tanto, la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales en la modalidad de «persona cuidadora con contrato laboral» y reclamando los atrasos correspondientes.

Por ello, el 09/01/2026 nos dirigimos a la Conselleria para que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

Tras solicitar ampliación de plazo, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia nos informó, el 23/02/2026, en resumen, que:

- Resolvió el 01/12/2025 conceder el grado 3 a la persona, así como la revisión del programa individual de atención con efectos desde el 27/11/2025, realizando el cambio de cuidador conforme a lo solicitado.
- La solicitud de reconocimiento de los atrasos reclamada estaba siendo analizada por «el departamento competente que procederá a resolver según orden cronológico de expedientes completo».

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada manifestó que había recibido la resolución de grado y actualización de programa individual de atención reclamadas, pero solicitaba conocer la demora que la Conselleria tendría en resolver la solicitud de atrasos.

2 Conclusiones de la investigación

La persona en situación de dependencia solicitó inicialmente la prestación económica para cuidados en el entorno familiar en la modalidad de persona cuidadora con contrato laboral. Sin embargo, la Conselleria le ha venido abonando importes inferiores, correspondientes a cuidadores del entorno familiar y sin contrato, lo que ha supuesto una carga económica añadida al tener que asumir los costes del alta laboral.

Transcurridos más de 6 meses desde que la persona reclamó los importes que desde el inicio debería haber percibido, la Administración no concreta cuándo resolverá.

Por ello, tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia ha incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

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.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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. SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir y notificar la correspondiente Resolución reclamada por la persona, resolviendo sobre su derecho a percibir los atrasos correspondientes.

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