

"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 2600984
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Solicitud cambio Cuidador.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 25/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600984. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución de la solicitud, presentada con fecha 13/11/2025, de cambio de persona cuidadora no profesional.

Por ello, el 03/03/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En informe fechado el 31/03/2026 la Conselleria manifestó que no constaba en el expediente solicitud de cambio de persona cuidadora.

Dicha información fue trasladada al interesado, quien reiteró su presentación en la fecha indicada. Por todo ello, consideramos oportuno realizar una NUEVA PETICIÓN DE INFORME dirigida, en esta ocasión, a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia y al Ayuntamiento de Alicante. Junto a nuestra solicitud de información remitimos a las Administraciones investigadas tanto la copia de la solicitud como el justificante de su presentación.

En un nuevo informe, de fecha 12/06/2026, la Conselleria nos indicó que la solicitud de cambio de cuidador de 13 de noviembre de 2025 fue incorporada a la aplicación ADA el 27 de mayo de 2026 y expresamente manifestaba que:

Examinada la documentación presentada, se han detectado varias omisiones en la solicitud, que resultan preceptivas y necesarias para la resolución de cambio de persona cuidadora, por lo que se han efectuado dos requerimientos, el primero de fecha 27 de mayo de 2026 y el segundo de 2 de junio de 2026, a fin de que se subsanen estas omisiones.

No consta la aportación de documentación de acuerdo con los requerimientos efectuados.

Por lo que se refiere al Ayuntamiento de Alicante, señaló que la documentación aportada en relación al cambio de persona cuidadora fue grabada en su expediente con fecha 27/05/26, quedando el expediente incompleto a falta de subsanar requerimiento enviado.

La persona interesada presentó la documentación requerida con fecha 30/06/26 y, seguidamente, se concertó la visita a domicilio el 09/07/26, para confirmar idoneidad del PIA y emitir informe social correspondiente.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución.

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado se extrae que el Ayuntamiento precisó seis meses tan sólo para grabar la solicitud en ADA. Tanto es así que, en la primera respuesta dada a esta institución por la Conselleria, se nos informó de que la solicitud no constaba.

En consecuencia, se han incumplido los siguientes preceptos:

En relación con la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se han producido los siguientes incumplimientos:

- Se ha incumplido el plazo de tres meses (plazo que rige cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, como ocurre en este caso) para resolver la solicitud de cambio de cuidador no profesional.
- Se ha incumplido la obligatoriedad del cumplimiento de los términos y plazos establecidos en las Leyes.

Finalmente, concluimos que la Administración ha vulnerado los derechos del titular de la queja. 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 al acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

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:

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de cumplir los términos y plazos establecidos en las Leyes.
2. **RECOMENDAMOS** que se adopten las medidas oportunas para que las actuaciones que le competen se lleven a cabo en los plazos que permitan el cumplimiento de los plazos establecidos, evitando dilaciones como la acontecida en este caso.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo de 3 meses establecido en el art. 21.3 de la Ley 39/2015 anteriormente citada, y de adoptar cuantas medidas fueran necesarias para eliminar toda anomalía en la tramitación de los expedientes.
2. **SUGERIMOS** que emita y notifique la resolución de modificación del PIA, resolviendo así la solicitud de cambio de cuidador realizada con fecha 13/11/2025.

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.



Concepción Bru Ronda

Adjunta primera al síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

Firmado por delegación conforme a la resolución del Síndic de Greuges del 12/08/2026