

"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 2602245
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora resolución.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 05/05/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado, en el que se nos informaba que la persona interesada presentó el 06/01/2025 una solicitud de nuevas preferencias.

Tras admitir a trámite la queja y solicitar información acerca de lo manifestado por la persona interesada al Ayuntamiento de Valencia y a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia extraemos lo siguiente:

- El 06/01/2025 la persona interesada presentó una solicitud de nuevas preferencias instando el reconocimiento de una prestación económica vinculada al servicio de centro de día, compatible con la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que tiene reconocida.
- En fecha 08/04/2025 se emitió informe técnico favorable relativo a la idoneidad de las nuevas preferencias.
- En fecha 09/09/2025 la persona interesada aportó contrato del centro de día, que fue grabado en la aplicación ADA el 25/09/2025.
- En fecha 13/10/2025 la persona interesada presentó las correspondientes facturas acreditativas del pago del centro de día, que fueron grabadas en la aplicación ADA el 15/10/2025.
- No se ha resuelto la solicitud de nuevas preferencias, a pesar de disponer de toda la documentación pertinente para dictar la oportuna resolución.

2 Conclusiones de la investigación

Tras todo lo actuado, se extrae que la Administración no ha resuelto el nuevo programa individual de atención de la persona interesada en el que instaba una prestación vinculada al servicio de centro de día compatible con la prestación económica para cuidados en el entorno familiar que tiene reconocida.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia ha incurrido en los siguientes incumplimientos:

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 el expediente 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.
- Se ha incumplido con la obligación de adoptar las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos

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 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

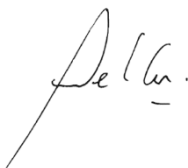
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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, dado el tiempo transcurrido, proceda, sin más demora, a la resolución aprobatoria de la solicitud de nuevas preferencias del PIA de la persona titular de la queja y que la mencionada resolución contemple el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponderle.

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