

"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 2602521
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Cambio preferencias.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 19/05/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602521, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular por la demora en resolver la solicitud de nuevas preferencias presentadas el 22/09/2025.

En el escrito se recogía la queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en resolver la solicitud de cambio de modalidad de persona cuidadora no profesional a persona de asistencia terapéutica infantil (PATI) solicitada el 22/09/2025 (cambio de preferencias).

Por ello, el 27/05/2026 solicitamos a la Administración con competencias en la tramitación del expediente (Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia) que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

Con fecha 30/06/2026 recibimos el preceptivo informe donde de manera resumida la Conselleria refiere que el expediente está pendiente de aportar documentación desde el 09/03/2026; en concreto, nos indicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre del menor(...), con fecha 22 de septiembre de 2025, presentó una solicitud de nuevas preferencias instando al reconocimiento de una prestación económica de asistencia personal en lugar de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que tiene reconocida; pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido la correspondiente resolución de revisión de su Programa Individual de Atención (PIA).

En este sentido se comunica que la resolución del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

Con respecto al punto 2, si se refiere a si consta en el expediente el Informe Social Técnico que deben emitir los Servicios Sociales Municipales para validar como idóneo el cambio de recurso indicado en la solicitud de nuevas preferencias, se informa que sí consta con fecha 8 de octubre de 2025 este Informe Social Técnico.

Con respecto a las actuaciones llevadas a cabo en el expediente desde esa fecha, se informa que constan en **el expediente 3 requerimientos de subsanación** de la documentación aportada por la persona interesada.

Con fecha **15 de octubre de 2025** consta en el expediente un requerimiento de documentación relacionado con la "Petición Nuevas Preferencias" y la "Identificación de Representante o Persona de Apoyo": "• Petición Nuevas Preferencias • Identificación Representante o Persona de Apoyo Observaciones: SE SOLICITA LA PRESENTACIÓN DEL MODELO DE IDENTIFICACIÓN REPRESENTANTE O PERSONA DE APOYO CUMPLIMENTADO POR AMBOS PADRES Y FIRMADO POR LOS MISMOS JUNTO CON LA SOLICITUD DE NUEVAS PREFERENCIAS FIRMADA POR AMBOS." Tras este

requerimiento de documentación, consta que con fecha 23 de octubre de 2025 la persona interesada aportó dos nuevos documentos de “Petición Nuevas Preferencias” y de “Identificación de Representante o Persona de Apoyo”. Con **fecha 12 de noviembre de 2025** consta un segundo requerimiento de documentación en el que se solicita: “• Petición Nuevas Preferencias Observaciones: LAS PREFERENCIAS DE LA PETICION DE NUEVAS PREFERENCIAS SON INCOMPATIBLES Y NO COINCIDEN CON LO GRABADO EN ADA Y ADEMÁS LA IDENTIFICACION ESTÁ INCOMPLETA YA QUE DEBE DE ESTAR CUMPLIMENTADA Y FIRMADA POR AMBOS PADRES”.

Tras este segundo requerimiento de documentación consta que la persona interesada con fecha 21 de enero de 2026 aportó los documentos de “Petición Nuevas Preferencias” y de “Identificación de Representante o Persona de Apoyo”.

Con posterioridad, consta en el expediente con fecha 17 de febrero de 2026 un tercer requerimiento de documentación en el que se solicita: “• Fotocopia Compulsada Libro de Familia Observaciones: El Certificado de nacimiento del solicitante presentado por sus padres, no es admisible, ya que no se admiten fotografías e imágenes de documentos que no estén escaneados o digitalizados. También puede presentarse en su defecto, el Libro de familia. Para considerar un documento como válido debe ser original o copia cotejada.”

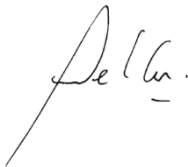
Tras este tercer requerimiento de documentación, que consta como entregado con fecha 9 de marzo de 2026, no consta en el expediente que se haya aportado ninguna documentación

Remitimos este informe a la persona interesada para que, especialmente en este caso, se nos indicara si había o no había remitido a la Conselleria la documentación requerida imprescindible para la tramitación del expediente de dependencia del menor.

Sin embargo, no realizó alegación alguna. Tras diligencia telefónica, la persona promotora de la queja nos confirma que efectivamente no habían aportado la documentación y que después de solicitar un cambio profesional en su Ayuntamiento de referencia, están en proceso de continuar con el procedimiento.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

No obstante, cabe informar a la persona interesada que, si una vez completado el expediente, transcurren tres meses y la Conselleria no responde, puede volver a dirigirse a esta institución y retomaremos la investigación.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana