

"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 2602711
Matèria Servicis socials
Assumpte Dependència. Demora revisió PIA.

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

El 28/05/2026 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa 2602711. La persona interessada presentava una queixa per la falta de resolució de la sol·licitud de noves preferències, presentada el 27/08/2024, en la qual instava el reconeixement de la prestació vinculada al servei de prevenció i promoció.

El 04/06/2026 vam rebre un nou escrit en què manifestava:

- Que el 17/04/2025 va rebre un requeriment de la Conselleria perquè aportara documentació i que, amb data 30/04/2025, va presentar a l'Ajuntament d'Oliva el contracte del servei amb empresa acreditada i la factura.
- Que el 20/11/2025 la Conselleria li va efectuar un nou requeriment, i el 23/12/2025 va tornar a presentar la documentació requerida.

Per això, el 17/06/2026 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 indicava que la sol·licitud va ser presentada el 20/12/2022 i que esta petició encara no havia sigut atesa. En este sentit, ens indicava també que la resolució d'ampliació del programa individual d'atenció, si era procedent, es feia per orde cronològic de presentació de sol·licituds completes, «garantint el reconeixement dels efectes retroactius que pogueren correspondre d'acord amb la normativa vigent».

D'una altra banda, assenyalava que la sol·licitud presentada per la interessada en la data indicada (27/08/2024) es va considerar com a queixa presentada per la falta de resolució de noves preferències i que es va respondre a la interessada el 7 de març de 2025. Constava en l'expedient la documentació presentada el 30 d'abril i el 23 de desembre de 2025, que està en el departament competent per a resoldre pendent de verificació.

Vam traslladar esta informació a la persona interessada per si desitjava presentar al·legacions. No obstant això, no en va presentar cap.

2 Conclusions de la investigació

En primer lloc, hem de fer referència al fet que si bé la interessada va manifestar haver presentat la sol·licitud el 27/08/2024, prenem com a referència la data facilitada per l'Administració (20/12/2022), atés que, segons ens explica la mateixa conselleria, la sol·licitud «presentada el 27/08/2024 es va considerar com a queixa presentada per la falta de resolució de noves preferències i va ser contestada a la interessada».

Després de les actuacions dutes a terme, 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 20/12/2022, en què instava el reconeixement de la prestació vinculada al servei de prevenció i promoció.

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'estableix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques:

- S'ha incomplert el termini de sis mesos per a resoldre la revisió del PIA des de la sol·licitud de noves preferències de data 20/12/2022.

En relació amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, 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 l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques en els termes i terminis establerts.

3 Consideracions a l'Administració

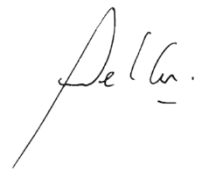
Per tot això, formulem les consideracions següents:

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 20/12/2022), resolga la sol·licitud de noves preferències en què la persona en situació de dependència va instar el reconeixement de la prestació vinculada al servei de prevenció i promoció.
- 3. SUGGERIM** que, d'acord amb el que s'ha establert en el Decret 62/2017 i tenint en compte que, des del 30/04/2025, consta en l'expedient el contracte amb l'empresa prestadora del servei i les factures, la resolució PIA incloga els efectes retroactius que pogueren correspondre-li.

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