

"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 2602804
Matèria Servicis socials
Assumpte Dependència. Demora revisió PIA.

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

El 03/06/2026 registràrem un escrit que identificàrem amb el número de queixa 2602804. La persona interessada, de 90 anys, presentava una queixa per la falta de resposta a dos sol·licituds relatives al seu expedient de dependència:

1. Sol·licitud de canvi de cuidador no professional, de data 17/03/2025.
2. Sol·licitud de noves preferències, de data 25/06/2025, en la qual s'instava el reconeixement de la prestació vinculada al servici d'atenció residencial.

En l'escrit de queixa es manifestava també que, seguint les instruccions que li van donar en el 012, va enviar correus electrònics per a sol·licitar informació sobre l'estat de l'expedient a dq_dependencia@gva.es i a dq_personesmajors@gva.es i tampoc hi havia obtingut resposta.

Per això, el 17/06/2026 sol·licitàrem 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 manifestava que hi havia constància de la sol·licitud de canvi de persona cuidadora, però que encara no s'havia emés la resolució que havia de posar fi a este procediment. «En este sentit es comunica que la resolució de revisió del Programa Individual d'Atenció, si és procedent, es realitza per orde cronològic de presentació de sol·licituds completes, garantint els efectes retroactius que corresponguen d'acord amb la legislació vigent».

Pel que fa a les noves preferències, presentades el 25 de juny de 2026, es va indicar que seran resoltes en l'últim semestre de 2026.

I, finalment, quant a les sol·licituds d'informació, manifestava que s'havia constatat que apareix com a resolta la petició d'informació que va enviar la persona dependent.

Vam traslladar esta informació a la persona interessada per si desitjava presentar al·legacions; tràmit que dur a terme mitjançant escrit de data 06/08/2026, en el qual, substancialment, es reiterava en el seu escrit de queixa i deixava constància del fet que la mateixa administració, manifestant que encara no havia resolt les sol·licituds realitzades, havia reconegut l'incompliment de l'obligació de resoldre dins de termini.

D'altra banda, l'autor de la queixa assenyalava que la falta de concreció de la data en què, previsiblement, es resoldrà afegí perjudici a la família de la persona en situació de dependència.

2 Conclusions de la investigació

De totes les actuacions dutes a terme s'extrau que, de les dos qüestions plantejades en la queixa, la Conselleria preveu resoldre la sol·licitud de noves preferències de data 25/06/2025 en este últim semestre de 2026.

En canvi, pel que fa al canvi de cuidador no professional, sol·licitat el 17/03/2025, la Conselleria ha manifestat que la resolució de revisió del PIA es realitza per orde cronològic de presentació de sol·licituds completes. No obstant això, es tracta d'una modificació del PIA i no d'una revisió, perquè la prestació reconeguda a la persona en situació de dependència continua sent la mateixa.

En conseqüència, tal com estableix la Llei de procediment administratiu per als supòsits en els quals les normes reguladores dels procediments no fixen el termini màxim, hauria d'haver quedat resolta en el termini de tres mesos.

Concloem que l'Administració investigada ha incomplert els preceptes següents:

En relació amb la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques:

- L'obligació de resoldre en el termini de tres mesos quan les normes reguladores dels procediments no fixen el termini màxim.
- L'obligatorietat dels termes i terminis establits en les lleis.

Finalment, concloem que l'Administració ha 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 a l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques en els termes i terminis establits.

L'incompliment de les obligacions que l'Administració té amb la ciutadania constituïx un perjudici major, encara més si és possible, quan es tracta de persones en situació d'especial vulnerabilitat, entre les quals estan les persones dependents. La demora i la falta de resposta reiterades a les seues necessitats més bàsiques d'atenció i cures no fan sinó incrementar el patiment i les dificultats que han d'afrontar diàriament les persones dependents i les seues famílies.

L'accés als recursos i les prestacions vinculades al sistema d'atenció a la dependència està orientat a «la consecució d'una millor qualitat de vida i autonomia personal, en un marc d'efectiva igualtat d'oportunitats» amb l'objectiu, entre altres, de «proporcionar un tracte digne en tots els àmbits de la seua vida». Per contra, la privació d'estos, siga per l'actuació o per la presumpta inactivitat de l'Administració, els impideix el gaudi ple de tals drets i afecta directament el seu benestar i les seues necessitats vitals.

3 Consideracions a l'Administració

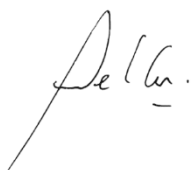
Per tot això, formulem les consideracions següents:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIS SOCIALS, FAMÍLIA I INFÀNCIA:

1. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de dictar resolució expressa i notificar-la en el termini màxim de tres mesos establert en l'article. 21.3 de la Llei 39/2015 anteriorment esmentada, i d'adoptar totes les mesures que siguen necessàries per a eliminar tota anormalitat en la tramitació dels expedients.
2. **SUGGERIM** que emeta i notifique la resolució de modificació del PIA i que es resolga, així, la sol·licitud de canvi de cuidador realitzada amb data 17/03/2025.

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