

"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 2602818
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 2602818. La persona interessada presentava una queixa per la demora de la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància a resoldre la seua sol·licitud de noves preferències en el programa individual d'atenció (d'ara en avant, PIA).

La persona va sol·licitar, el 23/12/2024, la prestació econòmica vinculada al servici d'atenció residencial, en lloc de la prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar que percep, ja que, a causa de la seua deterioració, en octubre de 2024 va haver d'ingressar en un centre residencial.

Transcorregut un any i mig des de la seua sol·licitud, la persona no havia rebut resolució respecte de les noves preferències sol·licitades.

Per això, el 16/06/2026 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.

El 14/07/2026 l'Administració ens va dirigir un escrit en què sol·licitava l'ampliació del termini d'un mes concedit inicialment; petició que vam resoldre de manera favorable el 27/07/2026.

El 30/05/2026 vam rebre l'informe de la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància, en el qual exposava, en resum, que encara no havia atés la petició de la persona interessada i que no podia concretar quan ho faria.

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

La persona, amb un grau 3 de dependència, està esperant la resolució sobre el seu dret a rebre una prestació econòmica vinculada al servici d'atenció residencial des de fa més d'un any i mig. Va haver d'ingressar en un centre residencial en el mes d'octubre de 2024 i assumir íntegrament el cost d'este servici, perquè no ha obtingut cap resposta de l'Administració ni previsió temporal de quan ho farà.

Per això, després de la investigació que hem dut a terme, concloem que la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància ha incomplert, entre altres, els preceptes següents:

En relació amb el Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, pel qual s'establix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de servicis 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 la persona interessada.

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 corresponent procediment.
- S'ha incomplert l'obligatorietat dels termes i terminis establerts en les lleis.

En conseqüència, 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 servicis i prestacions econòmiques en els termes i terminis establerts.

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 fa 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 vinculats 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 la presumpta inactivitat o mala actuació de l'Administració, els impedeix el gaudi ple de tals drets i afecta directament el seu benestar i les seues necessitats vitals.

3 Consideracions a l'Administració

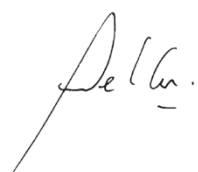
Per tot això, formulem les consideracions següents:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIS SOCIALS, FAMÍLIA I INFÀNCIA:

1. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de resoldre i notificar en el termini màxim establert, i d'adoptar totes les mesures que siguen necessàries per a complir els terminis que la legislació imposa.
2. **RECOMANEM** que revise i avalue el procediment tecnicoadministratiu actualment implantat per a la resolució d'expedients de dependència i també les dotacions pressupostàries necessàries per a complir la legislació aplicable.
3. **SUGGERIM** que, atés que s'ha excedit àmpliament el termini màxim establert per a la resolució de la sol·licitud de noves preferències que la persona interessada va realitzar el 23/12/2024, emeta i notifique la corresponent resolució de revisió del programa individual d'atenció i que es resolga sobre el seu dret a la prestació econòmica sol·licitada.
4. **SUGGERIM** que, d'acord amb el que s'establix en el Decret 62/2017, la Resolució PIA incloga els efectes retroactius corresponents.

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