



"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** 2502361

**Materia** Servicios sociales

**Asunto** Dependencia. Retroactividad.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 13/06/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502361. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución de la solicitud de derechos económicos pendientes presentada con fecha 27/02/2025.

Por ello, el 18/07/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria expuso, en resumen, que, efectivamente, con fecha 27 de febrero de 2025 presentó una solicitud para el reconocimiento de efectos retroactivos de su Programa Individual de Atención (PIA) pero que aún no se había dictado resolución al respecto.

En este sentido, se nos informaba de que la solicitud se encontraba en el departamento competente que procederá a resolver según orden cronológico de expedientes completos.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud se nos comunicó que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no era posible indicarla.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, como así hizo, señalando que insistió en que su solicitud inicial la había presentado en 2023 y que, dado el tiempo transcurrido, consideraba necesario obtener una estimación más precisa del tiempo necesario para su resolución.

### 2 Conclusiones de la investigación

De la base de datos de esta institución se extrae que a la interesada se le reconoció un grado 1 por Resolución de 22/11/2019 y, tras haber solicitado su revisión el 22/02/2023, se emitió resolución de reconocimiento de grado 3 el 25/05/2023.

La propia Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos informó en la queja tramitada en esta institución con el número 202403207 de que, con fecha 1 de noviembre de 2023, se resolvió la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) en la que se le reconocía el derecho a una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio, con una cuantía mensual de 840,00 euros y fecha de efectos desde el día 1 de enero de 2023. En la anterior resolución se detectó un error material que se desprende del propio expediente y, por tal circunstancia, con fecha 21 de octubre de 2024 se procedió a rectificar esta resolución de 1 de noviembre de 2023.



Corregido el error en la resolución de 1 de noviembre de 2023 no se habría emitido resolución de revisión del PIA adecuando la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio al Grado 3 de dependencia. Por lo tanto, la interesada ha estado percibiendo la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio correspondiente al Grado 1 de dependencia por un importe de 300 euros desde noviembre de 2023 hasta su ingreso en residencia en julio de 2024.

La propia Conselleria indicó a la interesada que si consideraba que existía alguna cantidad pendiente de reconocimiento derivada de la atención que había recibido antes de su ingreso en la residencia, la vía adecuada para que pudiese reclamarla era la presentación de una solicitud de derechos económicos pendientes; solicitud que la interesada presentó el 27/02/2025 y cuya falta de resolución constituye el objeto de esta queja.

Por todo ello, concluimos que la Administración ha incumplido los siguientes preceptos:

**En relación con la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se han producido los siguientes incumplimientos:**

- Se ha incumplido el plazo de tres meses para resolver el expediente desde la fecha de inicio de éste; plazo que rige cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, como ocurre en este caso.
- Se ha incumplido la obligatoriedad del cumplimiento de los términos y plazos establecidos en las Leyes.

Finalmente, concluimos que la Administración ha vulnerado los derechos del titular de la queja. 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 al acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

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.

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 dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo de 3 meses establecido en el art. 21.3 de la Ley 39/2015 anteriormente citada, y de adoptar cuantas medidas fueran necesarias para eliminar toda anormalidad en la tramitación de los expedientes.
- 2. SUGERIMOS** que emita y notifique la resolución de la solicitud de derechos económicos pendientes presentada por la persona interesada el 27/02/2025.

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana