

"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** 2503694  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Retroactividad

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 26/09/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503694. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución de la solicitud de derechos económicos pendientes presentada con fecha 09/03/2025.

Por ello, el 18/07/2025 solicitamos a la entonces Conselleria competente en materia de dependencia – 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, en marzo de 2025 la persona presentó una solicitud para el reconocimiento de efectos retroactivos, solicitando el abono del periodo entre el 6 de abril de 2024 y el 14 de febrero de 2025 en cuanto a una Prestación Económica por Cuidados en el Entorno Familiar.

En este sentido, se nos informaba que dicha solicitud estaba pendiente de revisión en el departamento correspondiente, sin indicar una fecha aproximada de resolución.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

### 2 Conclusiones de la investigación

Según la información obtenida en la investigación de la presente queja, la persona solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 05/10/2023, optando por la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio.

Más de 14 meses después, el 27/12/2024, la Conselleria resolvió su programa individual de atención concediéndole la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio solicitada, que fue notificada el 30/12/2024. Sin embargo, en dicha resolución no se reconocían los derechos económicos pendientes a favor de la persona en situación de dependencia, derechos que todavía no se han reconocido ni abonado.

La persona acreditó documentalmente la contratación del servicio a partir del 15/02/2025.

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

**En relación con el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas:**

- Se ha incumplido el contenido que debe tener el PIA, dado que debe incluir los posibles efectos retroactivos de la prestación reconocida.

**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 actuación o por la presunta inactividad 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 retroactividad presentada el 09/03/2025.

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