



"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 2503767

Materia Servicios sociales

Asunto Dependencia. Demora revisión PIA

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 01/10/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503767. La persona interesada, de 103 años, presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, competente en ese momento, en resolver la solicitud de nuevas preferencias en el programa individual de atención presentada el 05/02/2024. En las nuevas preferencias, la persona manifestaba su deseo de recibir la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio en lugar de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar que venía percibiendo.

Además, indicaba en su queja haberse dirigido en reiteradas ocasiones a la Conselleria por correo electrónico sin obtener respuesta alguna.

Por ello, el 08/10/2025 nos dirigimos a la Conselleria competente para que, en el plazo de un mes, nos informara sobre este asunto.

El 07/11/2025 recibimos el informe solicitado en el cual se indicaba, en resumen, que:

- No había resuelto las nuevas preferencias de la persona dependiente, señalando como motivo de la demora el gran número de procedimientos en tramitación.
- No podía indicar una fecha aproximada de resolución.
- Había dado respuesta a los correos electrónicos de petición de información, 4 meses después de que la persona los remitiese.

Al mismo tiempo, la persona nos indicó que, efectivamente, había recibido respuesta a sus correos electrónicos, si bien las nuevas preferencias continuaban pendientes de resolver.

Tras lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202503767, el 08/01/2026](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia los siguientes pronunciamientos:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** que, dado que se ha excedido ampliamente el plazo máximo establecido para la resolución de la solicitud de nuevas preferencias que la persona interesada realizó el 05/02/2024, proceda a emitir y notificar la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, resolviendo sobre su derecho a la prestación económica solicitada.



- 3. SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

Recibimos la preceptiva respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia el 10/02/2026, en la que nos informaba que, el 19/12/2025, resolvió la revisión del programa individual de atención reconociendo a la persona el derecho a la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio solicitada, con una cuantía mensual de 840 euros.

Ese mismo día también la persona interesada presentó escrito ante esta institución indicando haber recibido la Resolución de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia el 07/02/2026, **superando ampliamente el plazo máximo de 10 días legalmente establecido para notificar las resoluciones.**

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

No obstante, dado el tiempo transcurrido desde la solicitud (05/02/2024), se recuerda a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia la obligación legal de dictar resolución expresa y notificarla dentro del plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento, que, en este caso, son seis meses desde la fecha de la solicitud.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana