

"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** 2503858  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Pensión no contributiva. Demora

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 10/10/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503858. La persona interesada presentaba una queja por la demora en resolver la solicitud de pensión no contributiva (PNC) de jubilación de la persona titular de la queja, presentada el 03/09/2024.

Por ello, el 16/10/2025 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 de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda exponía, en resumen, que:

- Hasta octubre de este año 2025, no habían recibido la solicitud de la interesada por una incidencia informática, que afectó a solicitudes registradas en el Ayuntamiento de Benidorm en el año 2024.
- La solicitud se encuentra pendiente de aportación de documentación requerida el 07/10/2025.
- Si la persona interesada aporta la documentación solicitada, esta será revisada y se realizarán, los trámites conducentes a la resolución del procedimiento, que será dictada y notificada con la mayor brevedad posible.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada acreditada haber remitido a la dirección territorial de Alicante la documentación solicitada en fecha 06/11/2025 y 24/11/2025.

### 2 Conclusiones de la investigación

Ha transcurrido más de 1 año desde que la persona interesada formulara su solicitud, cuando el plazo previsto para su resolución es de 90 días. A través de estas pensiones se asegura una prestación económica mínima para afrontar las necesidades básicas a todos los ciudadanos en situación de jubilación e invalidez que cumplan los requisitos establecidos, aunque no hayan cotizado o lo hayan hecho de forma insuficiente para tener derecho a una Pensión Contributiva, debiendo, precisamente por eso, ser atendidas con la urgencia que la situación exige ya que lo que pretenden es otorgar una protección social no suficientemente cubierta por los mecanismos asistenciales existentes.

La Administración indicaba en su informe que “hasta octubre de este año 2025, no habían recibido la solicitud de la interesada por una incidencia informática, que afectó a solicitudes registradas en el Ayuntamiento de Benidorm en el año 2024”, y que una vez recibieran la documentación solicitada, esta será revisada y se realizarán, los trámites conducentes a la resolución del procedimiento, que será dictada y notificada con la mayor brevedad posible

Sin embargo, consta que la documentación ya fue remitida en octubre y noviembre respectivamente y el expediente sigue sin resolverse.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Administración competente ha incumplido los siguientes preceptos. En concreto:

**En relación con el Real Decreto 286/2003, de 7 de marzo, por el que se establece la duración de los plazos para la resolución de los procedimientos administrativos para el reconocimiento de prestaciones en materia de Seguridad Social:**

- Se ha incumplido el plazo de 90 días para la resolución y notificación de la pensión de jubilación en su modalidad no contributiva.

**En relación con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:**

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- Se ha incumplido la obligatoriedad de los términos y plazos establecidos en las leyes.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona interesada. 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).

### **3 Consideraciones a la Administración**

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:**

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver de forma expresa y en el plazo máximo establecido cuantas solicitudes formule la ciudadanía.
2. **RECOMENDAMOS** que, dado el incremento de solicitudes del que se informa, se adopten las medidas necesarias para evitar que continúen acumulándose retrasos y permitan la resolución de estos expedientes en los plazos establecidos.

3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde que la persona interesada formuló la solicitud de Pensión No contributiva de Jubilación (el 03/09/2024) y la naturaleza de esta prestación, resuelva y notifique sin dilación la resolución.

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