

"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 2600179
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora resolución solicitud de nuevas preferencias

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 14/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600179. En él, se presentaba una nueva queja por la falta de resolución de la solicitud de nuevas preferencias, presentada con fecha 24/10/2024, en la que se instaba al reconocimiento de la Prestación Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio.

Se da la circunstancia de que, por estos mismos hechos, se tramitó en esta institución la queja número 202501777 en la que emitimos la [Resolución de cierre de la queja nº 2501777, de 26/09/2025](#), después de que la Conselleria competente manifestara que las resoluciones se realizan por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo aplicación del procedimiento de urgencia.

Como comenzábamos diciendo, transcurridos más de tres meses, al no tener novedad alguna en el expediente, la persona interesada volvió a dirigirse a esta institución.

Por ello, el 21/01/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria expuso, sustancialmente, que, tal y como se había indicado en informes anteriores, la resolución de revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas y que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

Por otro lado, la Administración continuó señalando que no era posible indicar la fecha en la que, previsiblemente, se resolvería la solicitud

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución.

2 Conclusiones de la investigación

Tras todo lo actuado, se extrae que la Conselleria no ha resuelto en el plazo establecido la solicitud de nuevas preferencias que la persona en situación de dependencia realizó el 24/10/2024. La Administración se ha limitado a reiterar, como ella misma ha manifestado, la información que nos había facilitado anteriormente que, sustancialmente, consiste en señalar que la demora se debe al

elevado número de procedimientos en tramitación y que resuelve por orden cronológico de presentación de solicitudes completas.

Conviene, por ello, recordar a la Conselleria, por un lado, que el mandato del artículo 71 de la Ley de Procedimiento Administrativo (en el despacho de los expedientes se guardará el orden riguroso de incoación en asuntos de homogénea naturaleza) ni obsta ni exonera del deber legal de dictar resolución y notificarla dentro del plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

Por otro lado, en relación con el cumplimiento del plazo máximo de resolución, recordamos también a la Conselleria que la propia Ley de procedimiento administrativo establece que, cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del mismo, el órgano competente para resolver, a propuesta razonada del órgano instructor, o el superior jerárquico del órgano competente para resolver, a propuesta de éste, podrán habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo.

Reiteramos que la Administración autonómica competente ha incumplido, entre otros, 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 plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de nuevas preferencias de la interesada de fecha 24/10/2024.

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 en situación de dependencia. 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 situación de dependencia y acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.

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 todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** que se adopten las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.
3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la solicitud de nuevas preferencias, proceda de manera urgente a emitir y notificar a la persona en situación de dependencia la correspondiente Resolución de revisión del PIA que resuelva sobre su derecho a la Prestación Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio que solicitó el 24/10/2024.
4. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana