

"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** 2601301  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Solicitud de aumento de horas de SAD.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 12/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601301. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución de la solicitud de aumento de horas de la asistencia domiciliaria, presentada el 26/06/2025.

De la documentación aportada a esta institución se extraía, cronológicamente, que:

- Por Resolución de 03/05/2018 se reconoció a la persona en situación de dependencia un Grado 2.
- Por Resolución PIA de fecha 05/03/2024 se le reconoció el servicio de teleasistencia.
- Con Fecha 27/03/2025 presentó solicitud de Nuevas Preferencias, en la que instó al reconocimiento del Servicio de Ayuda a Domicilio y de la Prestación Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Con fecha 07/06/2025 se registra en el Ayuntamiento de Alboraya contrato con la Entidad "Asociación Social Curae de Valencia", en la que se contrata el servicio de asistencia domiciliaria desde el 02/06/2025 y con una intensidad de 31 horas/mes.
- Con fecha 26/06/2025 solicitó aumento de horas a la Conselleria.
- Con fecha 07/07/2025 recibió un requerimiento de la Conselleria en la que se le informaba de que las preferencias señaladas en el documento de nuevas preferencias son incompatibles. Telefónicamente se nos ha informado de que esto ha sido subsanado.
- Con fecha 08/08/2025 presenta nuevo escrito en el Ayuntamiento (se adjunta) en el que se expone que lo que se solicita es una revisión y un aumento de horas.

Sin embargo, no fue posible conocer con exactitud el estado del expediente de dependencia de la persona interesada, ni qué prestaciones o servicios tiene concedidos, pues si bien la queja se formuló por la falta de resolución de la solicitud de aumento de horas, no aportó a esta institución, a pesar de haber sido requerida para ello, la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención por la que se le otorgó el servicio o la prestación vinculada cuyo aumento de horas reclamaba.

Por ello, el 25/03/2026 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 manifestó expresamente que, según constaba en el expediente de dependencia, por resolución de 3 de mayo de 2018 se le reconoció un GRADO 2 de dependencia y tiene reconocido en su Programa Individual de Atención (PIA) el derecho a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales por resolución del 11 de mayo de 2018 y el derecho al servicio de teleasistencia por resolución de 5 de marzo de 2024.

Con fecha 27 de marzo de 2025 presentó una solicitud de nuevas preferencias en la que instaba al reconocimiento del servicio de ayuda a domicilio y de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio. Con fecha 7 de julio de 2025 se le notificó requerimiento de subsanación de documentación en la que se le instaba a que presentara de nuevo la solicitud de nuevas preferencias ya que las nuevas preferencias marcadas en su solicitud del 27 de marzo de 2025 eran incompatibles.

La Administración señaló que constaba en el expediente una nueva presentación de la solicitud de nuevas preferencias en las que se señaló únicamente la opción de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio y a la que se le ha mantenido la fecha de registro del 27 de marzo de 2025 y que estaba pendiente de resolver.

La causa que ha impedido que se haya emitido la resolución de revisión del PIA en plazo es, según manifestaba la Conselleria el elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación, dado que la resolución de revisión del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas.

Por último, la Conselleria indicó que, pese a que aún no se había emitido resolución en la que se conceda la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio, también constaba en el expediente, con fecha 26 de junio de 2025, una solicitud de aumento del número de horas concedidas del servicio de ayuda a domicilio o de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio y que no se había podido dar respuesta a esta solicitud porque la persona dependiente aún no tenía reconocida la prestación por la que se solicita el aumento del número de horas.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante escrito de fecha 26/05/2026 en el que expresamente solicitó que, habiendo transcurrido 14 meses desde la fecha de su solicitud, “deseo solicitar de la Administración una previsión motivada sobre la estimación del plazo en que puedan resolver la solicitud de referencia”.

## 2 Conclusiones de la investigación

Tras todo lo actuado, se concluye que, si bien inicialmente la queja se nos planteó por la falta de resolución de la solicitud de aumento de horas de la asistencia domiciliaria, no existe todavía resolución sobre la solicitud de nuevas preferencias, formulada con fecha 27/03/2025, en la que se instaba al reconocimiento de la Prestación Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio, no resultando

posible resolver el aumento de horas de una prestación que aún no ha sido reconocida. No obstante, la Administración ha incumplido el plazo establecido para la resolución de la solicitud de nuevas preferencias.

Interesa a esta institución detenerse en las alegaciones de la interesada, quien reclamaba conocer la previsión temporal en la que su solicitud podía resolverse. Esta institución ya ha señalado en otros expedientes de queja que la falta de esta información genera una terrible incertidumbre a las familias, pues afecta a la planificación del futuro tanto de la persona en situación de dependencia como de sus familias, y que debe entenderse la importancia que tiene conocer, en cada momento, las perspectivas de acceso al servicio o prestación solicitada.

En este sentido, ya hemos manifestado a la Administración que debe hacer un esfuerzo por facilitar esa información a la ciudadanía, sobre todo en los casos en los que, como el presente, al tratarse de resolver una prestación económica, no concurren circunstancias que no pueden controlarse como, por ejemplo, las bajas de plazas de atención residencial que pudieran producirse.

Se concluye 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 plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de nuevas preferencias de fecha 27/03/2025.

**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 las personas dependientes y sus familias.

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

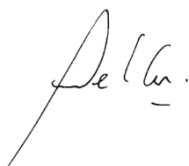
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **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. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde que se registró la solicitud (el 27/03/2025), proceda a la resolución de la solicitud de nuevas preferencias en la que la persona en situación de dependencia instó al reconocimiento de la Prestación Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio.
3. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos que pudieran corresponderle.

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