

"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 2601837
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 15/04/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución de la solicitud de nuevas preferencias, presentada con fecha 30/10/2024, en la que instaba al reconocimiento de una prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción.

Del mismo modo se nos comunicaba que en fecha 16/12/2025 solicitaron a la persona interesada que aportara cierta documentación, la cual fue aportada 02/01/2026. No obstante, no se había resuelto la solicitud que fue presentada el 30/10/2024.

La presente queja es reiteración de la número 202503873, que se cerró el 16/12/2025, sin que se hubiese resuelto la solicitud de nuevas preferencias.

Por ello, 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

Que según consta en el expediente a nombre de (...) con fecha 26 de noviembre de 2025 se resolvió su solicitud de revisión de su situación de dependencia, reconociéndole GRADO 3, pero a fecha de elaboración de este informe no han sido resueltas las nuevas preferencias presentadas el 30 de octubre de 2024, en las que solicitaba prestación vinculada al servicio de prevención y promoción.

En fecha 16 de diciembre de 2025 se requirió la presentación de documentación preceptiva y necesaria para la resolución de ampliación del Programa Individual de Atención, documentación que fue aportada el 2 de enero de 2026, y que se encuentra en el departamento competente para su tramitación.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de ampliación del PIA en plazo, cabe indicar que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud, se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla, ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

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 de Consideraciones.

2 Conclusiones de la investigación

Tras todo lo actuado, concluimos que, transcurrido el plazo establecido para ello, no se ha resuelto la solicitud de nuevas preferencias que la persona en situación de dependencia realizó el 30/10/2024, en la que instó al reconocimiento de una prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción.

En consecuencia, concluimos 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 establece el procedimiento para el reconocimiento del grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas:

- El plazo máximo de 6 meses establecido para la resolución de la solicitud de nuevas preferencias desde su registro, el 30/10/2024.

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

- La obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- La obligatoriedad de los términos y plazos establecidos en la Leyes.

En consecuencia, 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 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 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

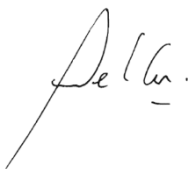
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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 30/10/2024), y aporte la documentación requerida (el 02/01/2026) proceda a la resolución de la solicitud de nuevas preferencias en la que la persona en situación de dependencia instó al reconocimiento de una prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción.
3. **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