

"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** 2504800  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora revisión grado.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 11/12/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504800. La persona interesada presentaba una queja por la demora en la revisión de grado de dependencia.

En el escrito manifestaba que tiene reconocido un grado I de dependencia, y una prestación económica de cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales. El pasado 29/02/2024 presentó solicitud de revisión de grado. Posteriormente, el 22/11/2024 presentó solicitud de nuevas preferencias (SAD), pero hasta el momento no ha recibido resolución de revisión de grado, ni la revisión correspondiente del PIA.

Por ello, el 17/12/2025 solicitamos al Ayuntamiento de la Poble de Farnals y a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento de la Poble de Farnals exponía, en resumen, que:

- La solicitud de Revisión de valoración del Grado de dependencia de CG fue registrada en la sede electrónica del Ayuntamiento de La Poble de Farnals el 29/02/2024, y fue grabada el 1/03/2024, con n.º expte. (...)
- La petición de nuevas preferencias con PVSAD y teleasistencia se registró en el Ayuntamiento el 22/11/2024 y fue grabada el 26/11/2024.
- La valoración de la revisión de grado se realizó 7/01/2025.
- El contrato y facturas de PVSAD se registraron el 4/12/2024, y fueron grabadas el 5/12/2024 con grado 1 y 20 horas al mes.

Por su parte, el 13/01/2026 recibimos escrito de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en el que solicitaba una ampliación del plazo otorgado para la remisión de la información requerida, ampliación que concedimos mediante resolución de la misma fecha.

En el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia ésta exponía, en resumen, que:

- Ya se ha reconocido a la persona titular un GRADO 2 de dependencia en resolución de 14 de enero de 2025.

- Con fecha 1 de diciembre de 2025 se ha resuelto la revisión de su Programa individual de Atención (PIA) que actualiza la cuantía de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar que tiene reconocida a este grado.
- Aún no se ha resuelto la revisión de su PIA en lo relativo a la nueva solicitud de preferencias presentada con fecha 22 de noviembre de 2024 en la que se insta al reconocimiento de una prestación vinculada a un servicio de ayuda a domicilio y a una prestación vinculada a un servicio de prevención y promoción, en lugar de la prestación que tiene reconocida.
- La resolución de revisión del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.
- 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. En su respuesta, la persona interesada señalaba que ha sido conocedora de su revisión de grado por el abono recibido en su cuenta correspondiente a los atrasos, y por el incremento del importe de la prestación mensual, pero no ha recibido ni la resolución de revisión de grado, ni la de revisión de programa individual de atención. Por otra parte, señala que sigue pendiente la revisión de programa individual de atención correspondiente a las nuevas preferencias solicitadas el 22/11/2024.

## 2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubieran vulnerado los derechos reconocidos a las personas en situación de dependencia.

De la información obrante en el expediente, se comprueba que la revisión de grado de dependencia solicitada por la persona titular se resolvió con fecha 14/01/2025, casi un año después de la solicitud, si bien ésta no se ha notificado; y lo mismo sucede con la revisión del Programa Individual de Atención, de la que la persona titular es consciente al haberse incrementado el importe de la prestación mensual que venía percibiendo.

Por otra parte, no se ha resuelto la revisión de Programa Individual de Atención en respuesta a la solicitud de nuevas preferencias presentada por la persona titular el 22/11/2024, en la que instaba al reconocimiento de una prestación vinculada a un servicio de ayuda a domicilio y a una prestación vinculada a un servicio de prevención y promoción.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia 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 tres meses para resolver sobre la revisión del grado de dependencia desde la presentación de la solicitud.

- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la revisión de la situación de dependencia de la persona interesada.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del Programa Individual de Atención desde la presentación de la solicitud de nuevas preferencias.

### **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 obligación de notificar a la persona titular la resolución en el plazo de 10 días desde que ésta se dictó.
- 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 la situación de dependencia y el 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 mala actuación o por la presunta inactividad 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:

#### **AL AYUNTAMIENTO DE LA POBLA DE FARNALS:**

- 1. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de cumplir los plazos establecidos en las leyes.

- 2. RECOMENDAMOS** que adopte las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento y revisión de situaciones de dependencia, en especial, en lo referente a la valoración.

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

- 1. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido, las solicitudes en materia de dependencia.
- 2. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de notificar a los interesados las resoluciones en el plazo de diez días a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado, y con el contenido previsto en artículo 40.2 de la Ley 39/2015, debiendo contener el texto íntegro de la resolución, con indicación de si pone fin o no a la vía administrativa, la expresión de los recursos que procedan, en su caso, en vía administrativa y judicial, el órgano ante el que hubieran de presentarse y el plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar, en su caso, cualquier otro que estimen procedente, tal como dispone el artículo 40.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- 3. RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para cumplir la legislación aplicable.
- 4. SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del Programa Individual de Atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación vinculada a un servicio de ayuda a domicilio y a una prestación vinculada a un servicio de prevención y promoción.
- 5. SUGERIMOS** que 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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana