

"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** 2600001  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora revisión PIA.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 02/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600001. En él, se formulaba una queja por la falta de resolución de la solicitud de revisión de grado, de la titular del derecho de 83 años, presentada el 19/06/2024, y por la falta de resolución de la solicitud de nuevas preferencias, presentada el 24/10/2023, en la que se instaba al reconocimiento de la Prestación Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio.

Por ello, el 14/01/2026 solicitamos a las Administraciones con competencias en la tramitación del expediente de Dependencia (el Ayuntamiento de Ibi y 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 Ibi señaló que la solicitud se encontraba en estado "comprobada" (es decir, que la documentación ha sido comprobada por Conselleria y es correcta), pero que la persona aún no había sido citada para valoración. Sin embargo, indicó que se estaba citando para valorar a las personas que solicitaron la valoración en junio de 2024, por lo que iba a ser citada en breve.

En el informe se hizo constar expresamente que el personal de Servicios Sociales de Ibi está por debajo de la ratio que marca la Ley de Servicios Sociales y que hay muchos expedientes acumulados en el Departamento, así como que se ha informado reiteradamente de ello al Ayuntamiento y a la Conselleria.

Por lo que se refiere al informe de la Conselleria, esta Administración nos indicó, en relación con el procedimiento de revisión de la situación de dependencia iniciado por solicitud de 19/06/2024, que mediante resolución de 12 de febrero de 2026 se ha modificado el Grado 2 de dependencia que tenía reconocido y se le ha reconocido un GRADO 3 de dependencia. Expresamente manifestaba que

En caso de que esta modificación del grado produzca una variación sustancial en los factores considerados para su Programa Individual de Atención, que suponga una incidencia relevante sobre las condiciones de reconocimiento y disfrute de los servicios y prestaciones, la Conselleria revisará de oficio dicho Programa, a fin de adecuarlo a la nueva situación de dependencia.

En relación con la solicitud de nuevas preferencias, presentada el 24/10/2023, la Conselleria nos indicó que estas preferencias se cerraron como consecuencia de la presentación, con fecha 4 de diciembre de 2024, de una nueva solicitud de preferencias en la que se instaba al reconocimiento de un Servicio de Atención Residencial y que, posteriormente, con fecha 9 de mayo de 2025, consta en el expediente una nueva solicitud de nuevas preferencias, instando de nuevo al reconocimiento de una Prestación Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio, que es la solicitud que consta en estos momentos como pendiente de resolver.

En este sentido, se comunicaba que la resolución de revisión del Programa Individual de Atención (PIA) se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas y que la demora se debe al elevado número de procedimientos en tramitación.

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 que pone fin al procedimiento de queja.

## 2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado se extrae que, por un lado, que no ha culminado el procedimiento de revisión de la situación de dependencia iniciado por solicitud de 19/06/2024 y en el que se acordó el otorgamiento del grado 3 a la persona en situación de dependencia con fecha 12/02/2026.

Por otro lado, la Administración ha manifestado que permanece pendiente de resolver la solicitud de nuevas preferencias presentada el 09/05/2025 en la que ha transcurrido, con creces, el plazo de 6 meses establecido para la solicitud.

En relación con la justificación ofrecida por la Administración como causa de la demora (elevado número de procedimientos en tramitación) debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo 21.5 de la Ley de Procedimiento Administrativo que establece que cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución, 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.

En consecuencia, concluimos que las Administraciones investigadas han 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 3 meses para resolver la resolución de revisión del reconocimiento y grado de la situación de dependencia, dado que la solicitud se presentó el 19/06/2024 y se resolvió el 12/02/2026.

- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver, tanto el procedimiento de revisión de la situación de dependencia (iniciado el 19/06/2024), como la solicitud de nuevas preferencias (de fecha 09/05/2025)

### **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:

#### **AL AYUNTAMIENTO DE IBI:**

1. **RECOMENDAMOS** que agilice la adopción de medidas, entre ella la ampliación del equipo de valoradores, para dar una respuesta definitiva a las demoras en las valoraciones existentes en el municipio y cumplir con el despacho adecuado y en plazo de estas solicitudes.

## **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 09/05/2025), 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 finalice el procedimiento de revisión de la situación de dependencia, iniciado el 19/06/2024, y emita la Resolución de Revisión del PIA para adecuar la prestación que la persona tiene reconocida al grado 3 que le fue otorgado por Resolución de 12/02/2026.
4. **SUGERIMOS** que, en ambos casos y 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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana