

"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 2600078
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión grado y ampliación PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 07/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600078. En él, se formulaba una queja por la falta de resolución de la solicitud de ampliación del Programa Individual de Atención, de fecha 24/06/2025, y de la solicitud de revisión de la situación de dependencia, de fecha 25/06/2025.

Por ello, el 14/01/2026 solicitamos a las Administraciones con competencias en la tramitación del expediente de dependencia (el Ayuntamiento de Novelda 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 Novelda nos indicó que el expediente se encontraba en estado "comprobada" (es decir, con toda la documentación correcta), pero que la persona en situación de dependencia todavía no había sido valorada.

En cuanto a las causas de la demora, el Ayuntamiento alegó el volumen existente (tanto de primeras solicitudes como de revisiones) y señaló que se valora por riguroso orden de entrada no pudiendo establecer, con seguridad, una fecha aproximada para la citación.

Por lo que se refiere al informe de la Conselleria, en él se nos indicó que la solicitud había pasado a estado "comprobada" el 22/10/2025, pero que la persona aún no había sido valorada. En este sentido, se indicó expresamente que "son los Servicios Sociales Generales de los Ayuntamientos los que llevan a cabo las valoraciones, en la mayor parte de los expedientes, toda vez que han sido dotados de los medios materiales y personales adecuados por parte de esta Conselleria."

Por otra parte, se indicó que tampoco se había emitido la Resolución que debía poner fin a la solicitud de Nuevas Preferencias, respecto de la que señaló que no era posible indicar la fecha de resolución.

Ambos informes fueron trasladados a la persona interesada al objeto de que pudiese efectuar 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 Administración no ha resuelto ninguna de las dos solicitudes presentadas por la persona en situación de dependencia y, ni el Ayuntamiento de Novelda, ni la Conselleria, han facilitado información sobre la previsión temporal en la que serán resueltas, justificando la demora en el hecho del volumen de expedientes y su tramitación por riguroso orden de entrada.

Conviene, en este punto, recordar a ambas Administraciones que el mandato de la Ley de Procedimiento Administrativo, de guardar el riguroso orden de incoación, no exonera del deber legal de resolver en el plazo máximo establecido.

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 emitir la Resolución de revisión del reconocimiento y grado de la situación de dependencia.
- Se ha incumplido el plazo máximo de 6 meses para, en su caso, resolver la revisión del PIA desde el inicio del procedimiento de revisión de la situación de dependencia el 25/06/2025.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la solicitud de nuevas preferencias, de fecha 24/06/2025.

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 NOVELDA:

1. **RECOMENDAMOS** que se adopten las medidas oportunas para acometer las valoraciones de dependencia en los tiempos que permitan el cumplimiento de los plazos máximos establecidos en el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia.

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 el inicio del procedimiento de revisión de la situación de dependencia (el 25/06/2025), tan pronto le sea remitido el Dictamen Técnico por los Servicios Sociales, proceda a emitir y notificar a la persona en situación de dependencia la correspondiente Resolución de revisión del reconocimiento y grado de la situación de dependencia y, en su caso, del Programa Individual de Atención.
3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la solicitud de ampliación del Programa Individual de Atención, instando al reconocimiento de la Prestación Vinculada al Servicio de Prevención y Promoción, emita y notifique su resolución.
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