

"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 2600152
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión Grado y PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 12/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600152, en el que se nos comunicaba que la interesada solicitó el 21/05/2025 la revisión de su situación de dependencia por agravamiento y, transcurridos más de 7 meses, ni siquiera había sido valorada, desconociendo en qué situación se encuentra su expediente.

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

La Conselleria nos informó de lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...) por resolución de fecha 13 de febrero de 2026 se ha resuelto la solicitud de revisión de su situación de dependencia, reconociéndole GRADO 3, pero aún no se ha revisado el Programa Individual de Atención que debe actualizar las prestaciones que recibe al nuevo grado reconocido.

En este sentido se comunica que la resolución de revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

Si durante la fase de instrucción del procedimiento se detecta la falta o la necesidad de subsanar algún documento para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con esta persona por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

Con respecto al conocimiento de la demora en las valoraciones de los servicios sociales del municipio donde reside la persona titular de este expediente cabe indicar que este centro directivo hace un seguimiento mensual de la situación de las valoraciones de todos los municipios de la Comunitat Valenciana.

En la sección dependencia de la página web de esta Conselleria se puede acceder al informe sobre valoraciones de la Comunitat Valenciana del mes de enero de 2026. No consta ningún plan conjunto para reducir demoras.

Por su parte, el Ayuntamiento de Alfafar nos comunicó que:

1º.- Efectivamente en fecha 21/05/2025 la promotora del expediente presenta ante los Servicios Sociales de atención primaria básica del Ayuntamiento de Alfafar, solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia que la interesada tenía ya reconocida por resolución de Conselleria desde el 10/03/2022.

2º.-Dicha solicitud fue grabada por el personal del Servicio de promoción de la autonomía personal el pasado 13/06/2025, según aparece en el sistema ADA.

3º.- En fecha de elaboración del presente informe consta que la promotora del expediente ya ha sido valorada.

(...)

A fecha de elaboración del presente informe, el expediente de la promotora y según el aplicativo de ADA, la Sra (...) ya fue valorada el pasado 03/02/2026 y se ha emitido por Conselleria competente RESOLUCION APROBANDO LA REVISION SOLICITADA A GRADO 3, pendiente de notificar a la interesada.

(...) habiéndose declarado por Resolución de fecha 13/02/2026 de la Conselleria competente el reconocimiento del Grado 3, AUN PENDIENTE DE NOTIFICAR A LA INTERESADA, según consta en el aplicativo.

En relación a por qué no se valoró con anterioridad a la fecha en que consta realizada viene derivada como ya se ha explicado en otras ocasiones, por un lado, a la carga de trabajo acumulada en este sector de por si ya cronificada, unida a la carencia de personal necesaria para llevarla a término en plazos establecidos, todo lo cual se ha visto agravada por las consecuencias de la DANA durante el año 2025 con pérdidas de efectivos, bien por cambios de puesto de trabajo, bien por no cubrirse las bajas médicas existentes. Todo ello hace que ya un sistema frágil de por sí, acuse las incidencias derivadas de sucesos extraordinarios como la mencionada DANA. (...).

Dimos traslado de ambos informes, íntegramente, a la persona interesada por si estimaba oportuno realizar alguna alegación.

2 Conclusiones de la investigación

El expediente objeto de la queja lleva acumulada una demora de 10 meses desde la presentación de la solicitud de revisión de grado, sin haber notificado el nuevo grado alcanzado de máxima dependencia y tampoco haberse aprobado la resolución PIA que adecúe la prestación que percibe a dicho nuevo grado, no previendo fecha para dicha resolución PIA.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Conselleria competente ha incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

Según 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:**

- El plazo de 6 meses para resolver la resolución de revisión PIA desde la solicitud de la persona interesada.

Según 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.
- Los términos y plazos establecidos en las leyes.

Por tanto, y en consecuencia, queda violado 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), y el derecho a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

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 gran 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 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:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
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 a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, atendiendo al nuevo grado de dependencia reconocido, y contemplando los efectos retroactivos correspondientes desde los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud.

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