

"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 2600366
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 23/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600366. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución de la solicitud de revisión de su situación de dependencia, presentada el 04/04/2025.

Por ello, el 29/01/2026 solicitamos a las Administraciones con competencias en la tramitación del expediente (el Ayuntamiento de Valencia 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 Valencia expuso, en resumen, que la solicitud fue grabada en la aplicación informática el 14/08/2025 y validada el 30/09/2025 y que la persona había sido citada para valoración el 04/02/2026, habiendo sido realizado Dictamen de grado 3, pero no habiendo sido cerrada la valoración en el momento del informe.

La Conselleria, por su parte, nos informó de que con fecha 25 de febrero de 2026 se había emitido resolución en la que se le reconoció el GRADO 3 de dependencia, modificando el Grado 1 de dependencia reconocido anteriormente y expresamente manifestó que:

En el caso de que esta modificación del grado produzca una variación sustancial en los factores considerados para la elaboración o aprobación de 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.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo.

2 Conclusiones de la investigación

En el momento de emitir la presente Resolución no tenemos constancia de que la Administración hay emitido la resolución de revisión del Programa Individual de Atención para adecuar la prestación económica que tiene reconocida la persona en situación de dependencia al grado 3 que le fue reconocido por Resolución de 25/02/2026.

No ha culminado, por tanto, el procedimiento de revisión de la situación de dependencia que se inició, a instancias de la persona en situación de dependencia, el 04/04/2025. Se observan dilaciones desde su inicio, pues la solicitud no fue grabada hasta el 14/08/2025 (cuando en esta fecha había transcurrido ya el plazo máximo establecido para emitir la resolución de revisión del

reconocimiento de la situación de dependencia) y la Conselleria no validó la solicitud hasta el 30/09/2025.

La persona fue valorada el 04/02/2026, esto es diez meses después de la solicitud de revisión de grado.

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 04/04/2025.

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.

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 VALENCIA:

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. **RECOMENDAMOS** que se ajuste el tiempo empleado para la validación de las solicitudes, dado que condiciona el cumplimiento de los plazos establecidos en el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia.
3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el inicio del procedimiento de revisión de la situación de dependencia (el 04/04/2025), proceda a emitir y notificar a la persona en situación de dependencia la correspondiente Resolución de revisión del Programa Individual de Atención.
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