

"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 2600429
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión de grado.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 27/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600429, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se manifestaba que tiene reconocido un grado I de dependencia, pero ante el empeoramiento de su salud, debido a una enfermedad degenerativa, el 25/02/2025 solicitó una revisión de su grado, sin que hasta el momento ni siquiera haya sido valorada.

Por ello, el 03/02/2026 solicitamos al Ayuntamiento de València 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 València exponía, en resumen, que:

- La solicitud presentada por la persona titular con fecha 25/02/2025 se grabó en el sistema ADA el 27/02/2025.
- El 05/06/2025 la Conselleria validó el expediente, quedando en estado "comprobado".
- La persona titular ha sido citada para la correspondiente valoración el 25/02/2026.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia solicitó el 24/02/2026 una ampliación de plazo para la remisión de la información requerida, ampliación que concedimos mediante resolución de la misma fecha.

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

- Según consta en el expediente a nombre de la titular, con fecha 25 de febrero de 2025 presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia, pero a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 3 de dependencia en resolución de 5 de marzo de 2026, aún no se ha resuelto la revisión del Programa Individual de Atención (PIA) que debe actualizar la cuantía de la prestación que percibe al nuevo grado reconocido.
- En este sentido se comunica que la 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. Sin embargo, no presentó ninguna.

2 Conclusiones de la investigación

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

De la información obrante en el expediente, se deduce que la persona titular ya ha sido valorada, se ha reconocido su situación de dependencia, si bien no se ha resuelto sobre la revisión del programa individual de atención.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Administración ha incurrido en los siguientes incumplimientos:

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 el grado de dependencia desde la solicitud inicial de la persona interesada.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de revisión de la situación de dependencia de la persona interesada.

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 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 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 VALÈNCIA:


1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en plazo las solicitudes de los ciudadanos en materia de dependencia, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** que continúe con la implementación del Programa Piloto para mejorar la eficiencia en la realización de las valoraciones y la atención en el reconocimiento de dependencia de la ciudadanía.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

3. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para eliminar la anomalía en la tramitación de los expedientes.
4. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención de la persona titular, resolviendo sobre la actualización de la cuantía de la prestación que percibe al nuevo grado reconocido.
5. **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