

"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 2600882
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora en revisión de PIA. Demora en revisión de grado.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 19/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600882.

En el escrito se manifestaba que la persona titular, de 83 años, tiene reconocido un grado I de dependencia, aprobándose el 7/11/2023 una prestación vinculada al servicio AFA; el 04/06/2024 se solicitó un aumento de la prestación, debido al aumento de la intensidad de esta, de la que no se obtuvo respuesta.

Posteriormente, el 24/03/2025 se presentó una nueva solicitud de preferencias, instando el reconocimiento de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio, pero la revisión del PIA todavía no se ha resuelto. Finalmente, el 29/05/2025 se solicitó una revisión de grado de dependencia, pero hasta el momento ni siquiera ha sido valorada.

Por ello, el 09/03/2026 solicitamos al Ayuntamiento de Ibi 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 Ibi exponía que:

- La solicitud se registró el 29/04/2025 y se encuentra en estado "comprobada".
- Actualmente se están valorando las solicitudes presentadas en registro de entrada a finales de agosto de 2024 y se sigue el orden riguroso según fecha de presentación, por lo que la persona aún no ha sido citada para valorar.
- Actualmente y desde hace poco, hay una persona que se está dedicando exclusivamente a valorar dependencia. El resto de las trabajadoras sociales también valoran en la medida de sus posibilidades.

Por su parte, el 08/04/2026 recibimos escrito de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en el que solicitaba una ampliación del plazo para la remisión de la información requerida, ampliación que concedimos mediante resolución de la misma fecha.

El 08/05/2026 recibimos informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en el que esta exponía, en resumen:

- Que según consta en el expediente de la persona titular, por resolución de 18 de agosto de 2022 se reconoció GRADO 1 de dependencia, y por resolución de 7 de noviembre

de 2023 se concedió prestación económica vinculada a los servicios de prevención de la situación de dependencia y promoción de la autonomía personal.

- El 6 de noviembre de 2024 presentó solicitud de revisión del importe de la citada prestación, pero a fecha de elaboración de este informe no ha sido resuelta la revisión del PIA que debe actualizar, si procede, la prestación que tiene concedida, dado el elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.
- Posteriormente presentó nuevas preferencias el 24 de marzo de 2025 instando el reconocimiento de prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio, que no ha sido resuelta. En este sentido, comunica que la resolución de ampliación del Programa Individual de Atención, si procede, se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder de acuerdo con la normativa vigente.
- En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de ampliación del programa individual de atención en plazo, cabe indicar que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.
- Con respecto a la fecha en que se resolverán estas solicitudes, 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.
- Por lo que se refiere a la solicitud de revisión de su situación de dependencia presentada el 29 de abril 2025 indica que, a fecha de emisión de este informe, esta persona aún no ha sido valorada.
- En este sentido se comunica que la resolución confirmando o modificando un grado de dependencia y, si procede, la revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia.
- Actualmente, de acuerdo con la Ley 3/2019, de 18 de febrero de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana y lo dispuesto en el artículo 9 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, 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— 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.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada señalaba la urgencia en la valoración de la persona dependiente, que está en situación de encamamiento total, y que no cuenta con los servicios y/o prestaciones que le corresponden, lo que supone una vulneración flagrante de sus derechos fundamentales y un riesgo grave para su integridad física.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho a los servicios y prestaciones en materia de promoción de la autonomía personal y atención a la situación de dependencia en los términos y plazos establecidos.

Debemos comenzar por señalar que el Contrato-Programa 2025-2028 entre la Generalitat y el municipio de Ibi se firmó el 11/11/2025 y publicado, a efectos de publicidad y transparencia, en la web institucional de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, apartado Contrato Programa 2025-2028, provincia de Alicante.

Conocemos que, desde la Conselleria, dada la baja ejecución por parte del municipio de Ibi de la financiación correspondiente a la Atención primaria básica de competencia local por no tener cubiertas todas las figuras del equipo de profesionales, se emplazó al municipio a dar solución a esta situación a la mayor celeridad posible.

Por otro lado, hemos sido informados de que, a petición de los Servicios Sociales de Atención Primaria el 14/07/2023, se elaboró un primer plan de actuación para minorar la demora en las valoraciones de dependencia en Ibi, plan que fue actualizado el 20/12/2023.

En abril de 2024 se actualizó nuevamente la información, remitiendo, para su estudio e implementación un nuevo plan de actuación.

La demora existente (recordamos que en su información el Ayuntamiento manifestó que se encontraban valorando solicitudes de agosto de 2024) hace necesaria la urgente valoración de la viabilidad del plan de actuación y la adopción de medidas, tanto por la entidad local como por la Administración autonómica, que hagan posible dar una respuesta eficaz a la ciudadanía.

Respecto a las revisiones del Programa Individualizado de Atención de la persona titular, la Conselleria informa que se sigue el orden cronológico de presentación de solicitudes completas; en este caso, la solicitud de revisión de importe de Programa Individualizado de Atención se presentó el 06/11/2024, y la solicitud de nuevas preferencias se presentó el 14/03/2025, sin que ninguna se haya resuelto hasta el momento.

Tras todo lo actuado, concluimos que las Administraciones investigadas han incumplido los plazos establecidos para la tramitación y la resolución de la solicitud de revisión de grado que la persona en situación de dependencia realizó el 29/04/2025, incumpliendo así, 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 dictar y notificar la resolución de revisión de grado de dependencia.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de nuevas preferencias 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 IBI:

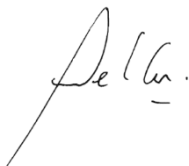
1. **RECOMENDAMOS** que se evalúe juntamente con la Conselleria la viabilidad del último Plan de actuación realizado para llevar cabo las valoraciones pendientes y se adopten las medidas necesarias para dar una respuesta definitiva a las demoras en las valoraciones existentes en el municipio.
2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud de revisión de grado (el 29/04/2025), proceda a la valoración de la persona titular en situación de dependencia y a la remisión a la Conselleria del Dictamen Técnico correspondiente.

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. **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.
3. **RECOMENDAMOS** que se evalúe juntamente con la Entidad Local la viabilidad del último Plan de actuación realizado para llevar cabo las valoraciones pendientes y se adopten las medidas necesarias para dar una respuesta definitiva a las demoras en las valoraciones existentes en el municipio.
4. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, que resolverá sobre la revisión del importe de la prestación económica vinculada al servicio de prevención de la situación de dependencia y promoción de la autonomía personal.
5. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de ampliación del Programa Individualizado de Atención que resolverá sobre el reconocimiento de prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio.
6. **SUGERIMOS** que las Resoluciones citadas incluyan los efectos retroactivos correspondientes.
7. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la fecha de la presentación de la solicitud de revisión del grado de dependencia (el 29/04/2025), tan pronto reciba el Dictamen Técnico de los Servicios sociales, emita la Resolución de reconocimiento de la situación de Dependencia y, en su caso, la resolución de aprobación del PIA.

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