

"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 CIERRE

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.

El 19/06/2026 dictamos [resolución de consideraciones](#) en la que formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE IBI:

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.

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:

RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.

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.

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.

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.

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.

SUGERIMOS que las Resoluciones citadas incluyan los efectos retroactivos correspondientes.

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.

En la citada resolución recordamos a ambas administraciones la obligación de «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.»

Ambas Administraciones remitieron la preceptiva respuesta a esta institución dentro del plazo establecido. El Ayuntamiento de Ibi aceptó nuestras consideraciones, y nos informó que «con el personal actual podríamos poner al día las valoraciones en 6 meses (según el plan de choque se

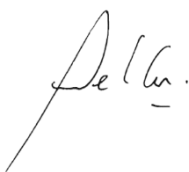
podría poner al día la situación en 6 meses realizando 18 valoraciones a la semana). Sin embargo, hay que tener en cuenta que vienen los meses estivales con sus correspondientes vacaciones; que la mayoría de las personas que realizan valoraciones no tienen plaza en propiedad y debido a esta inestabilidad es habitual que cesen para irse a otros sitios a trabajar; o que tienen muchas otras tareas y funciones que hay que atender, algunas de ellas imprevistas. Están intentando realizar todas, las 2 valoraciones semanales que acordaron, pero no consiguen hacer 18 valoraciones semanales porque no somos tantas trabajadoras.»

Por lo que se refiere a la respuesta de la Conselleria, ésta nos indicó que:

- En respuesta al interés mostrado por los Servicios Sociales del Ayuntamiento de IBI se remitió un estudio cuantificando las valoraciones pendientes en esta zona de cobertura, en abril de 2024. Para evaluar su viabilidad es necesario conocer el esfuerzo que puede realizar la entidad local para dar respuesta a la demora en la tramitación. Cabe recordar que conforme con la normativa vigente es a cada entidad local a la que corresponde la provisión y gestión de su unidad de servicios sociales.
- Por resolución de 1 de junio de 2026 se ha resuelto la revisión del Programa Individual de Atención adecuando el importe de la prestación para la prevención de la dependencia y la promoción de la autonomía personal, al nuevo grado reconocido por importe de 313,50 euros mensuales, con efectos desde el 1 de mayo de 2024.
- Por resolución de 8 de julio de 2026 se ha resuelto la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio, por importe de 300 euros mensuales, con efectos desde que acredita que empieza a disfrutar del servicio.
- Se resolverá la solicitud de revisión, y si procede la revisión del Programa Individual de Atención sin dilaciones indebidas.

Llegados a este punto se hace evidente que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia ha resuelto sobre la revisión del Programa Individualizado de Atención y su ampliación, si bien es necesario señalar que dichas resoluciones se han producido sobrepasado con creces el plazo legal previsto para este tipo de resoluciones; por otra parte, queda pendiente la revisión del grado de dependencia, y en su caso, la correspondiente revisión del Programa Individualizado de Atención, que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia señala que ésta se resolverá sin dilaciones indebidas, una vez realizada la valoración correspondiente por el Ayuntamiento.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana