

"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** 2600940  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora revisión grado

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 23/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600940. La persona interesada presentaba una queja por la demora en la resolución de revisión del grado de dependencia, cuya solicitud fue presentada el 10/04/2025.

La persona todavía no había sido valorada en el momento de presentación de la queja. Además, había presentado el 18/09/2025 solicitud de nuevas preferencias en el programa individual de atención, encontrándose la Administración en plazo de resolver la modificación del programa individual de atención.

Por ello, el 02/03/2026 solicitamos al Ayuntamiento de Oliva y a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El 06/03/2026 recibimos el informe de los servicios sociales municipales de Oliva. En ellos informaban, en resumen, que:

- La persona, con grado 2 de dependencia, todavía no había sido valorada, derivado de una lista de espera aproximada de 1 año en las revisiones de grado, aunque preveían que podría realizar la valoración en el plazo aproximado de 1 mes.
- El 05/03/2026 habían emitido informe favorable de las nuevas preferencias en el programa individual de atención de la persona interesada, en relación con los recursos solicitados: prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales y servicio de teleasistencia avanzada (de lo cual venía disfrutando derivado del grado anterior) y prestación económica vinculada al servicio de centro ocupacional.

Finalmente indicaban de manera expresa:

Desde los **Servicios Sociales Municipales del Ayuntamiento de Oliva** se realiza el **seguimiento del caso y el acompañamiento en la tramitación del expediente**, informando a la persona interesada del estado del procedimiento y de los plazos estimados.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

Respecto al informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, y tras habernos solicitado ampliación de plazo, tuvo entrada en esta institución el 02/04/2026. En él la Administración informaba, en resumen, que todavía no había resuelto ni la revisión de grado ni las nuevas preferencias en el programa individual de atención, no pudiendo concretar una fecha aproximada debido al elevado número de procedimientos en tramitación.

Nuevamente dimos traslado de dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, no presentando ninguna.

Desde el servicio de Atención Ciudadana de esta defensoría hemos contactado con la persona para conocer si ya se había producido la valoración por parte de los servicios sociales municipales en relación con su revisión de grado, confirmándonos que esta se produjo recientemente.

## 2 Conclusiones de la investigación

Si bien el Ayuntamiento de Oliva ya ha procedido a la valoración de la revisión del grado de dependencia de la persona, se ha demorado 1 año en su valoración, derivado de la lista de espera que nos informaba.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia y el Ayuntamiento de Oliva 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 resolver la revisión del grado de dependencia desde la solicitud de revisión de la persona interesada.
- 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 han 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 las personas dependientes y sus familias.

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 OLIVA:**

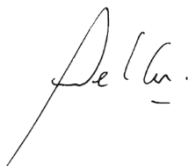
1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de cumplir los plazos establecidos en las leyes
2. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento y revisión de situaciones de dependencia, en especial, en lo referente a la revisión.

#### **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. **SUGERIMOS** que, dado que cuenta con la valoración e informe de los servicios sociales municipales respecto de la revisión del grado y las nuevas preferencias en el programa individual de atención, proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de la revisión del grado de dependencia y de la 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](http://www.elsindic.com/actuaciones).



Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana