

"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 CIERRE

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 esta última petición.

Por ello, el 02/03/2026 solicitamos a ambas administraciones competentes, el Ayuntamiento de Oliva y 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:

- Debido a la lista de espera de aproximadamente 1 año, la persona todavía no había sido valorada, aunque preveían que se produciría 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.

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.

Tras lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202600940, de 08/05/2026](#), en la que efectuamos a las administraciones investigadas los siguientes pronunciamientos:

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

El 09/06/2026 recibimos la preceptiva respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia a nuestras consideraciones. En ella, la Administración recogía expresamente:

Finalmente, en relación con las **SUGERENCIAS** se se comunica que ya se ha resuelto la revisión de la situación de dependencia de la persona dependiente y que se resolverá la revisión de su Programa Individual de Atención, reconociendo los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

Según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 10 de abril de 2025, presentó una solicitud de revisión de la 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 21 de abril de 2026, aún no se ha resuelto la revisión del Programa Individual de Atención que atiende a su solicitud de nuevas preferencias presentada con fecha 18 de septiembre de 2025 en la que instaba al reconocimiento de una **prestación vinculada al centro de día** y de un **servicio de teleasistencia**, complementarios a la **prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales** que tiene reconocida, sobre la que también está pendiente de actualizar su cuantía al nuevo grado reconocido.

Tal y como se indicó en el anterior informe, la resolución de ampliación del Programa Individual de Atención 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.

Respecto al Ayuntamiento de Oliva, y a pesar de que nos consta la recepción de nuestra Resolución de consideraciones a la Administración el 12/05/2026, no hemos recibido la preceptiva respuesta que debía remitirnos en el plazo de un mes.

Artículo 35. Obligación de responder.

1. En todos los casos, los sujetos investigados vendrán obligados a responder por escrito al síndico o a la síndica de Greuges, en un plazo no superior a un mes, que se computará de conformidad con las previsiones de la normativa estatal sobre procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
2. Las respuestas habrán de manifestar, de forma inequívoca, el posicionamiento de los sujetos investigados respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en

las resoluciones. Si se manifestara su aceptación, se harán constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. La no aceptación habrá de ser motivada.

A la vista de lo expuesto, debemos considerar que ha existido en el presente expediente de queja una falta de colaboración del Ayuntamiento de Oliva con el Síndic de Greuges, al no haber dado respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39.1 b) de la ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

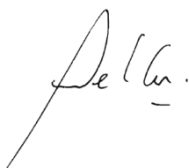
Llegados a este punto se hace evidente que desde el Ayuntamiento de Oliva y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 08/05/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, quien tendrá que seguir esperando para acceder al servicio de teleasistencia y la prestación económica vinculada a centro de día solicitados el 18/09/2025, así como la actualización de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales ya concedida al nuevo grado 3 reconocido.

Esta institución insiste en que incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene para con la ciudadanía constituyen 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, la inactividad de la Administración o 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. La privación de los servicios y prestaciones a que tienen derecho las personas dependientes, además de impedirles el pleno disfrute de tales derechos, afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros de les Corts Valencianes, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

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