

"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** 2601391  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Revisión agravamiento dependencia.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 17/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601391. La persona interesada presentaba una queja por las demoras en su solicitud de revisión del grado de dependencia, presentada el 18/06/2025.

En el escrito refiere que tiene reconocido Grado 1 dependencia, siendo beneficiario de la PEV-SAD. El 18/06/2025 presentó solicitud de revisión de Grado, y en el momento de presentar esta queja desconocía si su solicitud había sido tramitada.

Por ello, el 20/03/2026 solicitamos a las Administraciones con competencia en la materia (Ayuntamiento de Aspe y Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia) que, en el plazo de un mes, nos enviaran sendos informes sobre este asunto.

El 08/04/2026 recibimos informe del Ayuntamiento donde exponía de forma resumida que la persona promotora de la queja fue valorada en enero de 2026, en concreto indicaba lo siguiente:

1. Consta en la aplicación de dependencia y autonomía, en adelante "ADA", solicitud inicial del reconocimiento de la valoración de la situación de dependencia del titular del expte. AL2271382019, (...), registrada en fecha 03/09/2019.
2. Con fecha 28/05/2020 se aplicó baremación de los grados y niveles de dependencia BVD, dando como resultado el reconocimiento de situación de dependencia en GRADO 1.
3. El día **18 de junio de 2025** tuvo entrada, en el registro general del ayuntamiento de Aspe, con nº 9445, **la solicitud de revisión de grado de dependencia**, (...).
4. La grabación de dicha solicitud y documentación en la aplicación "ADA", fue creada el día 30 de junio de 2025.  
Con fecha 29/08/2025, el interesado, registró en el registro general del ayuntamiento de Aspe, con nº 13351, informe de alta del Servicio de Rehabilitación del Hospital Universitario del Vinalopó, siendo la fecha de creación en el expte. ADA el 17/09/2025.
6. Se programó entrevista en el domicilio del solicitante el día 31 enero de 2026 para llevar a cabo la valoración de revisión de grado de la situación de dependencia.  
En la entrevista se encontraban presentes el solicitante y el auxiliar que presta el servicio de ayuda a domicilio. La valoración de revisión de grado y aplicación del BVD fue creada en ADA el día 29 de enero y se concluyó el día 2 febrero de 2026. El resultado, (...) se sitúa en el GRADO 2.  
Con fecha **03/02/2026** figura en el expte. ADA, Dictamen Técnico Facultativo Revisión del grado de dependencia, en el que se reconoce que (...) se encuentra en situación de dependencia **en GRADO 2**.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, tras solicitar una ampliación de plazo, remitió informe el 20/05/2026, en el que nos exponía, en resumen, que

En contestación al escrito inicial de la queja de referencia remitido por esa Institución, se informa: Que según consta en el expediente a nombre(...), con fecha 18 de junio de 2025 presentó una solicitud de revisión de la situación de dependencia; pero, a fecha de emisión de este informe, aunque fue valorado en fecha 2 de febrero de 2026 y **ya se le ha reconocido un GRADO 2 de dependencia en resolución de 13 de febrero de 2026**, aún no se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) atendiendo a su **solicitud de nuevas preferencias presentada en fecha 21 de marzo de 2025, en la que insta al reconocimiento de una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio en lugar del servicio de ayuda a domicilio que tiene reconocido**. En este sentido se comunica que la resolución de 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. En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de revisión del PIA 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 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. En su respuesta, la persona interesada manifiesta su disconformidad con el procedimiento seguido y recursos solicitados.

## 2 Conclusiones de la investigación

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

De la información obrante en el expediente, se deduce que, si bien es cierto que la persona titular ha sido valorada, reconociéndole un Grado 2 desde 13/02/2026, queda pendiente la resolución del PIA conforme al nuevo grado.

Por tanto, tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Administración ha incurrido en los siguientes incumplimientos. En concreto:

**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 resolver el grado de dependencia desde la solicitud de revisión.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la aprobación 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 que regula el procedimiento de atención a las personas en situación de dependencia.
- 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).
- Cuantos derechos tiene reconocidos por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

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 ASPE:**

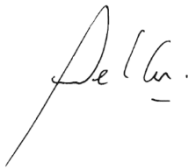
1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en plazo las solicitudes de los ciudadanos en materia de dependencia, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido, especialmente las relativas a la valoración.
2. **SUGERIMOS** que vistos los datos que se desprenden tanto de la documentación aportada como de los informes enviados (demora de 7 meses para valorar), adopte las medidas necesarias, tanto a nivel organizativo como de dotación de personal, en las fases iniciales de la tramitación de los expedientes de valoración de la situación de dependencia.

**A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:**

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para eliminar las demoras en los plazos de resolución en la tramitación de los expedientes
2. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de aprobación del programa individual de atención conforme la petición de la persona titular en su solicitud, reconociéndole los servicios y/o prestaciones que pudieran corresponderle con el reconocimiento del nuevo grado.
3. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes desde los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud el 18/06/2025.

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