

"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 2601511
Materia Servicios sociales
Asunto Revision de Grado Dependencia. Demora.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 26/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601511. La persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución de la Administración a la solicitud de revisión de grado de dependencia presentada el 11/06/2025.

La autora de la queja (hija de la persona dependiente) manifestó a esta institución que su madre, de 93 años, tenía reconocido un Grado 2 de dependencia desde el 07/05/2019 y resolución PIA (Servicio de teleasistencia) de fecha 06/10/2021. Posteriormente se le reconoció la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

El 11/06/2025 solicitaron revisión de grado de dependencia, solicitud que a fecha de presentación de la queja continuaba sin obtener ningún tipo de respuesta.

Por ello, el 14/05/2026 solicitamos a las administraciones con competencia en la materia (Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia y Ayuntamiento de Elche) que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su respuesta, el Consistorio nos informó de lo siguiente:

En contestación a su solicitud de información, efectuada con fecha 15 de mayo de 2026, en relación con el escrito de queja nº 2601511, presentado ante esa Institución (...) quien formulaba queja por la demora en la resolución de la solicitud de revisión del grado de dependencia, le comunicamos que, tras consultar la correspondiente aplicación informática ADA, consta la siguiente información:

1. En cuanto a la fecha concreta de **la valoración de la interesada, fue el 20/5/2026**, remitiéndose el informe a Conselleria el mismo día 20 de mayo.

Por su parte la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia nos envió el informe donde indicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre (...), con fecha 11 de junio de 2025 presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia, pero a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido **un GRADO 3 de dependencia por resolución de 29 de mayo de 2026**, aún no se ha resuelto la revisión del Programa Individual de Atención (PIA) que debe actualizar la cuantía de la prestación que percibe al nuevo grado reconocido.

En este sentido se comunica que la revisión del Programa Individual de Atención actualizando la cuantía de una prestación –siempre de acuerdo con las cuantías máximas

que para las Prestaciones Vinculadas al Servicio se recogen la normativa vigente– 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. 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, nos informó que efectivamente la persona dependiente fue valorada, aunque seguía pendiente la resolución de revisión PIA.

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, debido a la demora sufrida en la tramitación de la revisión de grado de dependencia y su falta de resolución.

De la información obrante en el expediente se deduce que, si bien es cierto que la persona titular ha sido valorada reconociéndole un Grado 3 desde 29/05/2026, la Conselleria continúa sin emitir la resolución de revisión del programa individual de atención, adaptando la prestación económica para cuidados en el entorno familiar que percibe al nuevo grado reconocido.

A pesar del tiempo transcurrido, 14 meses, la Administración no sólo no ha resuelto el procedimiento, sino que además manifiesta en el escrito remitido a esta institución la imposibilidad de prever una fecha para su resolución debido «al elevado número de procedimientos en tramitación».

Por tanto, tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. 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 revisión de grado presentada el 11/06/2025.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la presentación solicitud de revisión de grado 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 ELCHE:

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 (11 meses en valorar desde que la persona interesada presenta la solicitud), 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:

3. **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.
4. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de aprobación del programa individual de atención conforme al nuevo grado reconocido.

- 5. 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.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana