

"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** 2602447  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora revisión PIA.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 14/05/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602447, en el que se nos comunicaba que la interesada solicitó la revisión de su grado de dependencia el 23/04/2025 (pues anteriormente había sido valorada con un Grado 0) y todavía no había sido valorada por los servicios sociales. Esto conllevaba la imposibilidad de acceder a un servicio o prestación que necesita.

Por ello, solicitamos al Ayuntamiento de Tavernes Blanques 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 Ayuntamiento dio respuesta a las cuestiones planteadas de esta manera:

1. (...) La persona interesada fue valorada el pasado 01/07/2026. En la actualidad tiene reconocido el grado 3 de dependencia y desde el 10/07/2026 el estado de su expediente es "Propuesta PIA en proceso".
2. (...) La solicitud se registró en fecha 23/04/2025 y se grabó en ADA el 29/05/2025. Pasó a estado "Comprobada" en fecha 05/06/2025.
3. ¿De qué fecha son las solicitudes de valoración que está realizando en estos días? Mayo de 2025.
4. ¿Cuántas solicitudes de reconocimiento o de revisión de la situación de dependencia tiene por valorar? 116
5. ¿Está adoptando medidas para reducir estas demoras?, ¿cuáles? En la actualidad estamos en un proceso selectivo para proveer las plazas de trabajador/a social que faltan por cubrir. En estos momentos en el departamento hay dos profesionales de trabajo social, cuando por ratio debería haber 4. Se prevé que antes de que acabe el año estas dos plazas que faltan estén cubiertas y pueda haber una persona profesional destinada a la valoración de dependencia en exclusiva.

Esta respuesta llegó fuera del plazo previsto, considerándose una falta de colaboración con esta institución, a tenor de lo dispuesto en el artículo 39. 1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula el Síndic de Greuges.

Por su parte, la Conselleria nos contestó lo siguiente, tras ratificar la información dada por el Ayuntamiento y la propia interesada, en un informe con fecha 02/07/2026:

(...) a fecha de emisión de este informe, esta persona aún no ha sido valorada.

En este sentido se comunica que la resolución de los expedientes otorgando un grado de dependencia y, en su caso, la resolución 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 según la normativa vigente en caso de que, una vez efectuada la valoración y emitido el correspondiente dictamen técnico, se reconozca a la persona interesada un grado de dependencia que dé acceso a las prestaciones y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de la Comunitat Valenciana (GRADO I, GRADO II y GRADO III).

Asimismo, se informa que 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– 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.

Respecto al segundo punto indicar que ese municipio pidió a este departamento un estudio de su zona en mayo de 2024, estudio que se realizó y trasladó, pero se desconoce si actuaron con la información que se les facilitó. No han solicitado ningún análisis posterior.

Dimos traslado de ambos informes a la persona interesada por si estimaba oportuno realizar alegaciones.

## **2 Conclusiones de la investigación**

Por tanto, han transcurrido más de 16 meses desde que se solicitó la revisión del grado de dependencia y aunque se ha aprobado la resolución con el nuevo grado, a los 14 meses, queda pendiente la aprobación del PIA acorde al grado 3 de dependencia.

Es evidente, por la narración temporal de los hechos, que la principal causa de esta grave demora es la tardanza en realizar la valoración de la persona dependiente por parte de los servicios sociales, pues desde que la solicitud pasó a estado de “comprobada” por la Conselleria, el 05/06/2025, hasta que se realizó la valoración, el 01/07/2026, han transcurrido casi 13 meses.

La Conselleria hace referencia a la realización de un estudio tendente a superar estas demoras y el propio Ayuntamiento confía revertir esta situación en los próximos meses con nuevos trabajadores en esta área.

Se han incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

- En relación con el Decreto 62/2017 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:
  - o El plazo de 3 meses establecido para dictar y notificar la resolución de grado desde la presentación de la solicitud de revisión.
  - o El plazo de 6 meses como máximo para resolver el PIA desde la solicitud de la persona interesada que, como ha quedado dicho, se registró el 23/04/2025.

- En relación con la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:
  - o Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
  - o Se han incumplido los términos y plazos establecidos en las leyes.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona dependiente. 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 situación de dependencia y acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

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 TAVERNES BLANQUES:**

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las Administraciones de atender las peticiones de esta institución, ante la reiteración de la falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021. Esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
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 valoración.

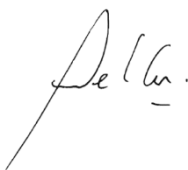
3. **SUGERIMOS** que, debido a la lista de espera para realizar las valoraciones de dependencia en este municipio, active las medidas oportunas para reducir la misma.

#### **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. **SUGERIMOS** que proceda a emitir a la mayor brevedad posible la correspondiente Resolución de PIA, finalizando así el procedimiento de revisión de la situación de dependencia que se inició por solicitud de fecha 23/04/2025.

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