

"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** 2602820  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Revisión de grado. Demora tramitación.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 03/06/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos comunicaba que la persona interesada, de 87 años, en fecha 05/12/2025, presentó una solicitud de revisión de su grado de dependencia, y no se había resuelto su solicitud.

Por ello, solicitamos a ambas administraciones competentes, el Ayuntamiento de Benidorm y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El consistorio en su informe nos comunicaba lo siguiente:

- La solicitud fue presentada por la persona interesada el 05/12/2025.
- La solicitud fue grabada en la aplicación informática el 05/12/2025.
- La solicitud aparece en estado comprobada el 23/02/2026.
- Se están realizando valoraciones de solicitudes tanto iniciales como de revisión presentadas en el mes de octubre.
- No se ha realizado la valoración de la persona solicitante.

La Conselleria, en su informe, nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 5 de diciembre de 2025 presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia que pasó a estado «comprobada» el día 23 de Febrero de 2026 en la aplicación informática «ADA» pero, a fecha de emisión de este informe, esta persona aún no ha sido valorada.

En este sentido se comunica que la resolución confirmando o modificando un grado de dependencia y, si procede, la revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia.

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, 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– 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.

## 2 Conclusiones de la investigación

Recibidos los informes tanto del Ayuntamiento de Benidorm como de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia consideramos necesario poner de relieve –y como viene siendo habitual en la tramitación de los expedientes de personas en situación de dependencia– que las graves demoras que se producen de manera reiterada han terminado por instalarse como una práctica normalizada y dentro del funcionamiento ordinario, cuando tales retrasos debieran constituir una incidencia excepcional.

De la documentación obrante en el expediente se desprende lo siguiente:

- En fecha 05/12/2025 la persona interesada presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia.
- El expediente se encuentra en estado “comprobada” desde el 23/02/2026.
- La persona interesada no ha sido valorada.

Por tanto, tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que el Ayuntamiento de Benidorm y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia 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 el grado de dependencia desde la solicitud de la persona interesada.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver el PIA desde la solicitud 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 reconocimiento de los servicios y prestaciones a que tienen derecho las personas en situación de dependencia están orientadas a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, cuyo objetivo final es facilitar su permanencia en su medio habitual siempre a través un trato digno en todos los ámbitos de su vida. Por el contrario, la privación de estos ya sea por la actuación o por la presunta inactividad 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 BENIDORM:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de cumplir los plazos establecidos en las leyes.
2. **RECOMENDAMOS** que proceda a realizar la valoración de la persona dependiente.

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

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para eliminar la anomalía en la tramitación de los expedientes.
2. **SUGERIMOS** que, tan pronto cuente con la valoración realizada por los servicios sociales del Ayuntamiento de Benidorm, proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de grado de dependencia y del programa individual de atención que de este se derive.
3. **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