

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

**Queja** 2402434  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1. Tramitación de la queja

El 20/06/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2402434. En él, la persona interesada presentaba una queja por la demora en la tramitación y la resolución de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia de su madre.

Sin embargo, junto al escrito de queja no se aportó copia de la solicitud, debidamente registrada. Por ello, con fecha 01/07/2024, efectuamos al promotor de la queja un requerimiento de mejora para que aportara más información en relación con el estado del expediente y la copia de la solicitud.

Con fecha 08/07/2024 tuvo entrada la copia requerida, que había sido presentada el 01/12/2023 en el Ayuntamiento de Alicante.

Por otro lado, el interesado informó telefónicamente al personal de la Oficina de Atención Ciudadana de esta institución de que su madre no había sido valorada todavía.

Por ello, el 09/07/2024 solicitamos a las Administraciones con competencias en la tramitación del expediente (la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y el Ayuntamiento de Alicante) que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El 30/08/2024 recibimos, fuera de plazo, el informe del Ayuntamiento de Alicante. En su informe, exponía, sustancialmente, que:

- La solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia fue grabada en el sistema informático ADA el 30/01/2024.
- Aparece en estado comprobada desde el 26/02/2024.
- La interesada sería citada para valoración en el mes de septiembre.
- Especifica que no se trata de un caso de urgencia o prioritario los menores ni los mayores de 90 años.

Por lo que se refiere a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, informó a esta institución después de haber solicitado la ampliación del plazo inicialmente previsto para la emisión del informe, de que ya se había reconocido un GRADO 3 de dependencia en resolución de 5 de septiembre de 2024, pero que, aún, no se había resuelto el Programa Individual de Atención (PIA) que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.

Como viene siendo habitual, esa Administración señaló que la resolución del PIA se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas y, con respecto a la fecha en la que se

resolvería esta solicitud, se comunicó que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no era posible indicarla.

Ambos informes fueron trasladados a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, quien, el 02/09/2024, en relación con el informe del Ayuntamiento, manifestó que su madre ya había sido valorada.

## 2. Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado se extrae que las Administraciones investigadas han incumplido los siguientes preceptos:

1. **En relación con el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que establece el procedimiento para el reconocimiento del grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas y la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, e Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia:**

- El plazo máximo de 3 meses para dictar y notificar la resolución de grado, computándose desde la fecha de registro de entrada de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación, pues, habiéndose registrado la solicitud el 01/12/2023, la persona dependiente fue valorada a finales del mes de agosto de 2024 y se emitió Resolución de grado 3 el 05/09/2024 (artículo 11.4 del Decreto 62/2017).

En este sentido, esta institución considera oportuno llamar la atención sobre el tiempo precisado por la Administración local para grabar la solicitud en la aplicación informática (prácticamente dos meses desde su registro el 01/12/2023) y sobre el transcurso de prácticamente un mes desde su grabación (el 30/01/2024), hasta su validación por Conselleria (el 26/02/2024).

- El plazo máximo de 6 meses desde la presentación de la solicitud sin que el expediente haya sido resuelto (artículo 15.6 del Decreto 62/2017), dado que la persona dependiente continúa a la espera de la aprobación del PIA.

2. **En relación con la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:**

- La obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21.2).
- El artículo 29, que establece que los términos y plazos establecidos en la Leyes son obligatorios.

En consecuencia, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. 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 al acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.

### 3. Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de informar al Síndic de Greuges en un plazo no superior a un mes, desde el día siguiente en que tenga lugar la notificación de la apertura del procedimiento de queja.
2. **ADVERTIMOS** que la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, considera que existe falta de colaboración cuando la información no se remita en los plazos establecidos para ello y que la falta de colaboración se hará constar en el Informe Anual que emita esta institución.
3. **RECOMENDAMOS** que se adopten las medidas oportunas para que las actuaciones que competen a la Entidad Local en la tramitación de los expedientes de dependencia se realicen dentro de los plazos máximos fijados en el procedimiento legalmente establecido.

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

4. **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.
5. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia (el 01/12/2023), proceda, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución aprobatoria del PIA de la persona dependiente para atender a la situación de dependencia en grado 3 que le ha sido reconocida.
6. **SUGERIMOS** que la resolución PIA incluya, de conformidad con lo previsto en el artículo 16 del Decreto 62/2017, los efectos retroactivos que pudiesen corresponder a la persona dependiente.

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